

• **Samen de beste**
• **zorg dichtbij**

Jaarverslag 2021



Het jaar in cijfers

2.552

Mensen in onze
woonzorglocaties

10.556

Mensen die zorg
thuis ontvangen

641

Revalidanten

4.020

Medewerkers

898

Medewerkers
aangenomen

400

Medewerkers
in opleiding

1.540

Vrijwilligers

353

Stagiairs

42

Woonassistenten
gestart

58

Thuiszorgteams

Inclusief gespecialiseerde
verpleging en nachtzorg

10

Teams
thuisbegeleiding

5

Dementieteams
in de thuiszorg



30

Woonzorglocaties

3

**Revalidatie-
locaties**

3

Herstelafdelingen

Dijklander Ziekenhuis Hoorn
en Purmerend (onderdeel van
GRZPLUS) en in de Noordwest
Ziekenhuisgroep Den Helder

8,6

**Waardering zorg
op locaties**

Cijfer Omring op
Zorgkaartnederland

9,1

**Waardering zorg
thuis**

Cijfer Omring op
Zorgkaartnederland

5

Omringwinkels

30.122

**Geholpen klanten
Omringwinkels**

50.815

**Omringpas-
houders**

10+

Innovaties

o.a. revalidatieprogramma
CoFit+, Verzorgend wassen,
Klittenbandzwachtels, 'Digital
Human' Wendy

94

Klachten

Waarvan het merendeel naar
tevredenheid is opgelost

9,3

**Miljoen euro
geconsolideerd
resultaat**

Inclusief deelnemingen

100+

**Publicaties in
de media**

Lokaal en landelijk



***Samen de
beste zorg
dichtbij***

Inhoud

Jaarverslag

2021

Inleiding	8
Omring in 2021	10
Bedrijfsvoering en risicomanagement	42
Bestuur en toezicht	50
Toekomstparagraaf	56
 Bijlagen	
 Juridische structuur	58
Organisatiestructuur	59
Toelatingen	60
Locatieverslagen	61

Inleiding

In dit jaardocument leest u wat Omring realiseerde in 2021, een jaar waarin corona nog steeds een stempel drukte op ons werk. Toch slaagden we erin te blijven bouwen aan de zorg van de toekomst. De koers van Omring is herijkt en geeft ons richting voor de komende jaren waarin toenemende vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt steeds grotere uitdagingen vormen. Wij gaan voor 'met zorg ontzorgen' en willen daarmee een bijdrage leveren aan een toekomstbestendige langdurige zorg samen met onze ketenpartners en financiers. In dit document beschrijven we de hoofdlijnen van onze koers en gaan we in op de bereikte resultaten waarbij de zorg en dienstverlening in de dagelijkse praktijk centraal staan. Goede zorg staat of valt met beschikbaarheid van gedreven zorgprofessionals. Veel activiteiten waren dan ook gericht op het aantrekken, behouden, opleiden en ontwikkelen van onze medewerkers. Mooi was dan ook de waardering toen Omring de categorie beste werkgever behaalde bij het brede onderzoek onder medewerkers in 2021. Daarmee raken we aan een belangrijk fundament van onze strategie: de cliënt staat centraal en de dus zetten wij de medewerker op 1.

Omring is een stabiele organisatie en een betrouwbare werkgever. Vanuit die basis voegen we waarde toe voor onze cliënten en de samenleving in Noord-Holland Noord. We investeren in innovatie, onderzoek en ontwikkeling en werken samen met partners om gezamenlijke uitdagingen krachtiger aan te pakken. Met de regiovisie Noord-Holland Noord Gezond ontplooiën we bijvoorbeeld samenwerkingsinitiatieven gericht op de woonzorgopgave en op de arbeids- en opleidingsmarkt. We staan midden in de samenleving, willen daarin onze rol pakken en bijdragen aan duurzaamheid door maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Onze bedrijfsvoering en financiële huishouding staan goed, maar staan nooit stil. We werken verder aan digitalisering en zoeken nadrukkelijk naar moderne

vormen van zorgcontractering die passen bij het bouwen aan een toekomstbestendig zorglandschap.

Zeggenschap en medezeggenschap zijn belangrijke voorwaarden in onze besturing. We werken intensief samen met de ondernemingsraad, centrale cliëntenraad en lokale cliëntenraden. Onze zorgprofessionals en behandelaren hebben invloed via de medische vakgroep en we werken aan een multidisciplinaire adviesraad om de stem van de zorgprofessional een plaats te geven in de keuzes die we maken. De Raad van Toezicht kende in 2021 een aantal wisselingen en had daarbij aandacht voor het goed invoeren van nieuwe leden en het borgen van de kwaliteit van het toezicht. Daarbij is gezocht naar een goede balans tussen controleren, adviseren en inspireren.

Naast de inhoud, waar we mee beginnen in dit verslag, gaan we ook in op de bedrijfsvoering, (financiële) resultaten en leggen we verantwoording af over bestuur en toezicht. Omring kende in 2021 een goed financieel resultaat dat uitkomt op € 9,3 miljoen en gecorrigeerd voor incidentele posten € 8,9 miljoen. Dit resultaat kan echter niet los gezien worden van het relatief bescheiden resultaat van 2020, doordat bij het sluiten van de jaarrekening veel rond de compensatiemaatregelen corona nog onzeker was. Die voorzieningen zijn dit jaar vrijgevallen en zijn dus de facto toe te rekenen het resultaat 2020. Voor een belangrijk deel is dit resultaat ook het gevolg van investeren in onze strategie waarbij we de omzet zagen groeien. Daarnaast zien we de effecten dat we sneller dan verwacht Vrijwaard weer op een gezonder niveau hebben kunnen brengen en we in staat zijn geweest onze bedrijfsvoering verder te optimaliseren. Tegelijkertijd blijven de uitdagingen op de arbeidsmarkt dusdanig groot dat we niet al het gewenste personeel hebben kunnen aannemen, wat leidt tot vacatures en daarmee (helaas) niet uitgekende salarissen.

Primair richt de verslaglegging zich op de activiteiten van Stichting Omring. Organisatieonderdelen die gelieerd zijn aan Omring komen in deze verslaglegging aan de orde als dat van toepassing is. Voor details wordt verwezen naar de jaarstukken van de betreffende organisatieonderdelen. De stichtingen Vrijwaard en Hulp Thuis Vrijwaard waarmee Omring in 2020 bestuurlijk is gefuseerd kennen een eigen verslaglegging.

NB

Dit document is onlosmakelijk verbonden met de digitale maatschappelijke verantwoording (DIGIMV). Deze informatie is te raadplegen via www.jaarverslagenzorg.nl.



***Eigen regie
Positief
Samen
Vindingrijk***

Omring in 2021

Missie, visie en strategie

‘Samen de beste zorg dichtbij’, dat is de missie van Omring. Onze kernwaarden sluiten nauw hierop aan en geven handvatten voor ons dagelijks handelen. Het zijn *Eigen Regie*, *Positief*, *Samen* en *Vindingrijk*. De Raad van Bestuur van Omring heeft deze missie en kernwaarden vertaald naar een strategie voor de komende jaren en kiest daarbij voor een waardengedreven oriëntatie en bestuursstijl. Enerzijds ingegeven door kaders van buitenaf, zoals vigerende wet- en regelgeving en de Zorgbrede Governancecode. Anderzijds op basis van een intern kompas waarbij, met als basis het Omring Leiderschapsmodel, de principes van positieve gezondheid, Quadruple Aim en succesvol organiseren richtsnoer zijn. Samengevat leidt dit tot een aantal pijlers voor de besturingsfilosofie:

1. Het toevoegen van (*maatschappelijke*) waarde voor *cliënten en burgers* in Noord-Holland Noord staat voorop zowel op individueel niveau (kwaliteit van zorg en leven) als op systeemniveau (toegankelijke en betaalbare zorg op de juiste plek).
2. Het vormgeven van *goed werkgeverschap* en stimuleren van professionele en vakinhoudelijke ontwikkeling en multidisciplinaire (keten) samenwerking.
3. Het faciliteren en uitdragen van een *open, lerende en innovatieve organisatie*.
4. *Helder opdrachtgeverschap* richting de interne organisatie met een participerende bestuursstijl.
5. Professionals, teams en leidinggevenden tonen *eigenaarschap* voor het eigen handelen, zijn hierop aanspreekbaar en leggen hierover verantwoording af.

Daarbij werken we in verbinding en samen met (maatschappelijke) partners en belanghebbenden, inclusief de Centrale Cliëntenraad en ondernemingsraad.

Samen de beste zorg dichtbij. Die belofte maken de ruim vierenhalfduizend medewerkers van Omring (inclusief Vrijwaard) dag in dag uit waar. In onze eigen regio: West-Friesland, de Kop van Noord-Holland en Texel. Bij mensen thuis. Of dicht bij huis. Met aandacht voor mensen, oog voor kwaliteit en passie voor ons vak. Vanuit het geloof dat mensen zelf het beste weten wat ze willen en wat goed voor hen is en daarbij waar mogelijk zelf de regie nemen. En vanuit de overtuiging dat – wanneer je er samen de schouders onder zet en vindingrijk bent – zorg altijd is af te stemmen op de persoonlijke situatie, behoeften en mogelijkheden van mensen en hun omgeving. We zijn creatief, flexibel en oplossingsgericht en verlenen professionele en liefdevolle zorg, behandeling en ondersteuning die aansluit bij de mensen en wensen van nu. Deze opdracht in de samenleving en intrinsieke overtuiging loopt als een rode draad door onze geschiedenis en is van generatie op generatie overgedragen. Net als de ambitie om de zorg continu te verbeteren, te vernieuwen en mee te laten groeien met onze cliënten en de ontwikkelingen in de maatschappij zit deze rode draad al meer dan honderd jaar in ons DNA.

Maatschappelijke ontwikkelingen

De komende vijf jaar stijgt het aantal ouderen in Nederland door vergrijzing fors. Ook het aantal eenpersoonshuishoudens groeit aanzienlijk. De vraag om chronische zorg en acute zorg zal flink stijgen. De vraag naar zorg en ondersteuning thuis, tijdelijk buitenshuis of in een nieuw thuis wordt nog complexer en beperkt zich niet alleen tot ouderen. Tegelijkertijd komt de betaalbaarheid van de totale zorg verder in het gedrang. Het belangrijkste vraagstuk daarbij is het binden en boeien van voldoende gekwalificeerd personeel. De kans is groot dat op de arbeidsmarkt de strijd om de beste en meest gedreven zorgprofessionals losbarst.

Aanscherping van visie en strategische koers

Deze ontwikkelingen in ogenschouw nemend, willen we ook in de toekomst 'Samen de beste zorg' blijven bieden. Moet Omring het over een compleet andere boeg gaan gooien? Nee, integendeel. We scherpen onze huidige visie en strategische koers juist verder aan. Dat doen we met onze kernwaarden 'eigen regie, samen, positief en vindingrijk' als vertrouwd kompas. Met het besef dat zorg een steeds breder begrip wordt en dat 'zorg én gezondheid' onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Met de nadruk op de positieve gezondheid van mensen, die naast fysieke gezondheid óók gaat over mentaal, sociaal en spiritueel welzijn en betekenisvol leven. Vanuit het besef dat 'samen' ook betekent dat we de coördinatie van de zorg moeten samenbrengen. En vanuit de overtuiging dat mensen en partijen die die zorg dagelijks bieden en ontvangen nog meer met elkaar in verbinding moeten worden gebracht.

Op de volgende pagina geven we onze strategie compact weer. In zes kolommen presenteren we eerst het waarom – de grote uitdagingen – gevolgd door een kolom met twee oplossingsrichtingen en een kolom met drie randvoorwaarden. In kolom 4 en 5 beschrijven we hoe we het willen doen (o.a. de financiële kant) en tot slot stellen we ons de kernvraag: *lost het uiteindelijk onze uit belangrijkste uitdaging op?*

Met zorg ontzorgen: de kernopgave van onze strategie

In een toekomst die zich kenmerkt door schaarste willen we meer dan alleen het hoofd bieden aan de toename van steeds complexere zorgvragen. We zetten alles op alles om mensen een waardevol en waardig leven laten leiden in al hun levensfasen. We willen hen 'met zorg ontzorgen'. Met een waardegedreven aanpak die leidt tot de beste zorgprestaties tegen lagere zorgkosten en positieve ervaringen voor zowel cliënt als medewerker. Door de cliënt centraal te stellen en de medewerker op

één te zetten en vanuit de kernkwaliteiten waarmee we ons onderscheiden. We willen 'Er zijn' voor ieder mens dat ons nodig heeft. Waarbij we elk mens als uniek beschouwen als onlosmakelijk onderdeel van zijn of haar omgeving. We willen de gids zijn die complexe zorg in een gefragmenteerd zorglandschap toegankelijk maakt en er de schouders onder zet om echt het verschil te maken, en de duurzame verbinder van organisaties en samenleving en van nu en later. Verbinder van mensen, generaties en ideeën. We willen dat doen vanuit een succesvolle, maatschappelijk ondernemende organisatie, die in tijden van schaarste de waarde van haar inzet voor cliënten en de samenleving werkelijk weet te verhogen. Met de warme zakelijkheid, het hoge aanpassingsvermogen en de innovatiekracht die samen nodig zijn om diensten steeds verder te verbeteren en nieuwe diensten en initiatieven in de regio te ontwikkelen. En vooral ook met onze ervaren zorgprofessionals en jonge talenten die door ons optimaal zullen worden toegerust om nieuwe rollen en taken op zich te nemen. Zij krijgen bij ons volop ruimte om te doen waar ze goed in kunnen en willen zijn. Om zich te ontwikkelen, te groeien en te bloeien. Dat is de basis van de zorg van de toekomst waar wij voor staan en gaan.

De strategische bewegingen samengevat in vijf opgaven

De Omringstrategie zet de vijf belangrijkste opgaven centraal. Met een doorkijk naar de jaren die volgen raken deze opgaven de kern van het bouwen aan een toekomstbestendige organisatie waarbij 'slimmer zorgen en slimmer werken' voorop staan. Deze onderwerpen zijn:

1. *Duurzaam werkgeverschap (de cliënt centraal en dus de medewerker op 1)*: menselijk kapitaal is voor Omring een strategische factor van betekenis. De toenemende urgentie met betrekking tot de arbeidsmarktproblematiek vergt maximale inspanning en creativiteit bij het

Strategie: uitdagingen, oplossingen en voorwaarden

De drie grote uitdagingen...



De zorgkloof



Toenemende druk op de financierbaarheid van zorg



'De klant' verandert substantieel

Omring blijft trouw aan haar uitgangspunten:

1. **Positieve gezondheid** van de burger als belangrijkste streven
2. We zoeken balans van **Quadruple aim**; kwaliteit van zorg, klantbeleving, doelmatigheid en medewerkerstevredenheid
3. We zijn een **maatschappelijk verantwoordelijke organisatie**, o.a. op het gebied van beschikbaarheid van zorg (a.g.v. vergrijzing) en duurzaamheid

Daarom kiezen we voor de volgende oplossingsrichtingen:

- O1 De klant centraal, ...**
De **behoefte van klant** is het vertrekpunt en dat betekent dat wij de klant goed kennen, passende zorg/ dienstverlening bieden en aansluiten bij hun netwerk.

... dus de medewerker op 1!

Een breed programma om medewerkers te ontzorgen, professionele ruimte geven, hun vitaliteit te vergroten, mede-eigenaar te maken en zo de aantrekkelijkste werkgever te zijn!

- O2 Met zorg ontzorgen! Slimme oplossingen die minder arbeidsintensief zijn**

1. Preventie door gids & ontzorgen
2. Versterken sociaal netwerk
3. Acute situaties bij kwetsbare ouderen zo veel mogelijk voorkomen
4. Technologie inzetten
5. Alternatieven voor verpleeghuis

Om deze ambitieuze strategie waar te maken zijn er belangrijke condities:

Met essentiële randvoorwaarden:

- R1 Een ecosysteem met een robuuste regionale infrastructuur, ...**
1. Regionale spilfunctie
 2. In netwerk met (zorg) partners
 3. Digitale platform-technologie
 4. Adequate financiering
- R2 ... in nauwe verbinding met onze stakeholders, en...**
1. Alliantie met VGZ en andere financiers
 2. Coördinatie op regiotafel NHNG
 3. Publiek-private partnerships
- R3 ... een succesvolle organisatie**

Op meerdere fronten werken we aan een resultaatgericht, wendbaar, business-wise Omring met tien ingrediënten als kern waaronder de digitale transformatie.

opleiden, werven, behouden en vitaal houden van medewerkers in de zorg. De ontwikkelingen op de arbeidsmarkt kunnen de zorgvraag niet bijhouden en vragen ook inspanningen op het gebied van sociale innovatie. Het hebben van voldoende personeel en maatschappelijke participatie zijn cruciale randvoorwaarden voor het kunnen leveren van onze goede zorg. De coronacrisis heeft het werken veranderd en leidt tot een nieuwe balans. Digitale mogelijkheden worden versneld geadopteerd en hebben sneller dan gedacht een blijvende impact op ons werken en manieren waarop we met elkaar en onze omgeving in contact zijn.

2. *Met zorg ontzorgen:* een belangrijk streven is dat mensen, ook al zijn ze kwetsbaar, zo lang mogelijk gezond en zelfstandig kunnen blijven. De ambitie is verder te bouwen aan het voorkomen en verplaatsen van de zorgvraag door preventie en door slimmere (keten)oplossingen te bedenken en in te voeren, bijvoorbeeld door het realiseren van ziekenhuisverplaatste zorg (juiste zorg op de juiste plek). Het versterken van sociaal netwerk is daarbij een belangrijk speerpunt, evenals het zoveel mogelijk voorkomen van acute situaties. Technologie kan optimaler ingezet worden om zorg thuis beter mogelijk en veilig te maken en we zoeken gericht naar alternatieven voor verpleeghuiszorg.
3. *Een robuuste regionale infrastructuur:* de uitdagingen in de zorg vergen op veel terreinen een regionale aanpak en coördinatie rond kritische functies in de keten (triage, spoed- en herstellzorg, de logistiek van cliëntstromen/transfer- en capaciteitsmanagement) met adequate digitale platformtechnologie om processen gericht te ondersteunen en data snel en veilig uit te wisselen.
4. *In nauwe verbinding met onze stakeholders:* meer dan voorheen zoeken we de samenwerking met zorgpartners en andere belangrijke maatschappelijke stakeholders. We investeren

in het versterken van regionale coördinatie rond kritische strategische opgaven in de regio, ook publiek-private samenwerking maakt hier onderdeel van uit. Met VGZ zetten we in op het uitbouwen van de succesvolle alliantie op de wijkverpleging richting de Wlz.

5. *Succesvol organiseren:* in de eerste plaats door het ontwikkelen en in uitvoering nemen van een gedegen visie en strategie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie, waarmee bijgedragen wordt aan het ontzorgen en efficiënt faciliteren van zorgmedewerkers, het versterken van eigen regie bij cliënten en substitutie van zorg. Daarnaast richten we ons op het verder ontwikkelen van visiegestuurd en impactvol leiderschap en het vergroten van onze executiekracht passend bij de maatschappelijke opgave om bij te dragen aan toegankelijke, kwalitatief goede en betaalbare gezondheidszorg.

Kwaliteit van zorg, leven en werken

Thuis met Omring Thuiszorg

Spil in de wijk

Omring Thuiszorg heeft dit programma in 2021 met grote voortvarendheid opgepakt en omgezet naar de operationele uitvoering. Spil in de wijk versterkt de regiefunctie van de wijkverpleegkundige en het team in de regio door de focus op het verlenen van service, preventie, informele en formele zorg scherper te stellen. Om dit te realiseren zijn de CanMedsrollen op maat gemaakt voor de wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen in de wijk, verzorgenden-IG en helpenden-plus. Ook wordt de wijkverpleegkundige sterker gepositioneerd in de wijk richting verwijzers en ketenpartners zoals gemeente, welzijnsorganisaties, apothekers en zorgorganisaties. Omring Thuiszorg werkt in de generalistische wijk-

verpleging en in drie expertisegebieden: complexe zorg, dementiezorg, herstel- en revalidatiezorg. Deze expertisegebieden worden komende jaren verder doorontwikkeld.

Dementiezorg

In het kader van Spil in de wijk is er voor het domein dementiezorg een projectmanager aangetrokken die de dementiezorg bij Omring Thuiszorg gaat optimaliseren, het begrip Casemanagement dementie zal laden en de dementiezorg intern af gaat stemmen met Wonen met Zorg en het Advies- en behandelcentrum.

Zorginnovaties uit alliantie met VGZ

De innovatieve projecten die vallen onder de alliantie met VGZ en die het meest relevant zijn voor de thuiszorg staan hieronder toegelicht.

Contractinnovatie

Omring Thuiszorg heeft de maandfinanciering bij verzekeren van VGZ in 2021 gecontinueerd.

Compressietherapie

De pilot met de inzet van klittenbandzwachtels in plaats van ACT-zwachtels in de zwachtelfase is geïmplementeerd. Alle nieuwe cliënten van Omring Thuiszorg die in opdracht van de huisarts gezwachteld moeten worden, ontvangen nu klittenbandzwachtels.

Er zijn 2 nieuwe pilots gestart. De eerste onderzoekt het inzetten van klittenbandzwachtels in de steunkousenfase, zodat de cliënt minder of geen professionele hulp meer nodig heeft. De tweede pilot onderzoekt het verkorten van de duur van de zwachtelfase door goede ketenafspraken te maken met huisartsen, bandagisten en wijkverpleegkundigen. De resultaten zijn tot nu toe bemoedigend.

Oogdruppelhulpmiddelen

Er is een pilot gestart waarbij de oogartsen uit het Dijklander ziekenhuis cliënten vóór hun oogoperatie

zelf met een oogdruppelhulpmiddel de ogen leren druppelen. Dit voorkomt inzet van thuiszorg.

Overige zorginnovaties bij Omring Thuiszorg

WLZ-zorg thuis

Een toenemende groep cliënten ontvangt zorg vanuit een MPT of VPT in de oorspronkelijke thuis-situatie of in een seniorenwoning. In samenspraak met de cliënt wordt een passend arrangement in MPT of VPT samengesteld. Zorg in de thuissituatie komt vanuit de thuiszorg waarbij de wijkverpleegkundige met haar team en de cliënt de invulling van het arrangement en coördinatie van de zorgverlening optimaal afstemt. De projectmanager Omring Thuiszorg heeft ook dit jaar wijkverpleegkundigen on the job geholpen bij het aanvragen en inzetten van een VPT- of MPT-indicatie vanuit de Wlz voor kwetsbare cliënten die thuis wonen. De projectmanager verleent deze ondersteuning vanwege de complexe wet- en regelgeving die in de VPT geldt en de financiële consequenties die hier voor cliënten aan vast zitten. In 2021 startte een pilot waarin de zorgconsulent deze ondersteuning overneemt van de projectmanager.

Elektronisch toedienregistratie systeem (eTRS)

Onder leiding van de Sigra is gestart met de uitrol van CareXS bij apothekers en zorgteams. CareXS is een regionaal gekozen eTRS. Dit systeem is in 2021 bij een groot deel van alle zorgteams geïmplementeerd met hulp van de SET-subsidie. De projectmanager van Omring Thuiszorg heeft in een landelijk overleg input geleverd op de te ontwikkelen bouwstenen voor de landelijke digitale toedienlijst voor medicatie. Dit in overleg met onder andere V&VN, VWS en Nictiz.

Hospital@Home

Met de NoordWest Ziekenhuisgroep is de pilot Hospital@Home gecontinueerd. De vijf betrokken verpleegkundigen zijn geslaagd voor de opleiding

tot verpleegkundig specialist. Omring Thuiszorg is met het ziekenhuis en de zorgverzekeraar in overleg over een toekomstbestendige financiering van Hospital@Home.

Zorg voor kwetsbare ouderen

De INKT-werkwijze (Integrale toekomstbestendige ouderenzorg in de Kop van Noord-Holland en Noord-Kennemerland waarin diverse huisartsen en wijkverpleegkundigen met elkaar samenwerken) is gecontinueerd. De focus ligt op kwaliteitsverbetering van de zorg en advance care planning bij de zorg aan kwetsbare ouderen.

Raamovereenkomst voorbehouden handelingen

Vanuit de regionale stuurgroep medicatieveiligheid Noord-Holland Noord (NHN) is op initiatief van de projectmanager van Omring Thuiszorg en met hulp van ZONH een 'regionale raamovereenkomst voor voorbehouden handelingen' vastgesteld en ondertekend door alle huisartsen, ziekenhuizen en 21 VVT-instellingen in de regio NHN.

Convenant medicatieveiligheid

Vanuit de regionale stuurgroep medicatieveiligheid NHN is door de projectmanager van Omring Thuiszorg met ZONH en de stuurgroep het convenant medicatieveiligheid NHN geüpdatet. Nieuw is dat nu ook de ziekenhuizen meedoen aan de stuurgroep en aan dit convenant.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang is officieel ingegaan op 01-01-2021. Deze wet geldt nu ook voor thuiszorgcliënten waarbij sprake is van onvrijwillige zorgverlening. In 2021 is de Wzd gelukkig bij geen enkele cliënt van Omring Thuiszorg toegepast.

Coronacrisis

Sinds het uitbreken van de coronacrisis heeft alle zorgverlening aan cliënten van Omring Thuiszorg in het teken gestaan van preventie van virusversprei-

ding, zowel bij medewerkers als cliënten. Omring heeft cliënten en medewerkers actief gestimuleerd om zich tegen het coronavirus te laten vaccineren. Omring heeft voldoende persoonlijke beschermende middelen beschikbaar gesteld.

Het coronavirus resulteerde eind 2021 in een historisch hoog ziekteverzuim bij zorgprofessionals door coronabesmettingen en quarantainemaatregelen. Dit had tot gevolg dat sommige zorgteams werkten met wachttijden voor cliënten.

Groei cliënten en krapte op de arbeidsmarkt

Ook in 2021 nam de vraag vanuit de almaar groeiende groep (kwetsbare) cliënten thuis naar verzorging door zorgprofessionals van alle niveaus toe.

Dit vraagt continue aandacht voor het verlenen van zinnige en zuinige zorg. Bijvoorbeeld door het inzetten van adequate hulpmiddelen of diensten bij de cliënt. Ook is er actief op allerlei facetten van personeelsbeleid geanticipeerd. Zo zijn personele planningen aangepast en is het werven en intensief begeleiden van leerlingen en stagiaires voortgezet. Bijzonder opvallend is het dat ondanks deze omstandigheden de score voor cliëntervaring (PREM) in 2021 is uitgekomen op een 8,8.

Kerngroepen wijkverpleging

De zorgdirecteur en de projectmanager van Omring Thuiszorg hielden periodieke kerngroepoverleggen met afzonderlijke groepen zorgprofessionals. Wijkverpleegkundigen, verpleegkundigen in de wijk, verzorgenden-IG en helpenden-plus gaven gevraagd en ongevraagd advies op het zorgbeleid van Omring Thuiszorg.

Woonzorglocaties: een waardige oude dag

Alliantie VGZ

In het kader van een strategische en unieke alliantie met zorgverzekeraar VGZ heeft Omring afspraken gemaakt over contractinnovatie en over

diverse innovatieve projecten binnen de Wlz. In dit kader is in 2021 een aantal Wlz-kwaliteitsinitiatieven uitgewerkt met de vertaling van idee naar een concrete initiatiefomschrijving, doorrekening van mogelijke financiële impact en inschatting van de mate waarin het initiatief een oplossing biedt voor een van onze grootste uitdagingen in de ouderenzorg: het personeelstekort. In 2022 ontwikkelen we samen met zorgprofessionals op basis hiervan good practices met als doel onze klanten en medewerkers te ontzorgen.

Persoons(in)gerichte zorg

Ontwikkeling van de rol zorgconsulent als gids

In 2021 startte er in de thuiszorg een pilot om de samenwerking met de wijkverpleegkundige en de zorgconsulent te versterken. De rol van de zorgconsulent als gids is vormgegeven aan de hand van de CanMedsrollen. De zorgconsulent is zichtbaar in de wijk, analyseert de omgeving en signaleert problematiek. Hij of zij vertaalt de behoefte van klanten naar diensten en producten en stemt dit af met de wijkverpleegkundige, thuisbegeleiding en behandelaren. Hij of zij gaat in overleg op huisbezoek. De zorgconsulent ondersteunt en adviseert de cliënt, mantelzorger en zorgverleners bij het aanvragen van particuliere diensten, WMO/WLZ indicatie en wettelijke vertegenwoordiging. Hij of zij is samen met de wijkverpleegkundige gesprekspartner van de cliënt en mantelzorger voor passende zorg, welzijn en woonvormen en fungeert als schakel tussen gemeenten, welzijnsorganisaties en woningbouwcoöperaties in de wijk, regio of gebied. De zorgconsulent:

- beheert de wachtlijst voor de woonzorglocaties.
- brengt de klantbehoefte in kaart en onderhoud het contact.
- regisseert en organiseert het verhuisproces met klant en mantelzorger.
- beheert wachtlijst-wachtlijst voor thuiszorg en

stemt hierover af met cliënt en wijkverpleegkundige.

- is adviseur en coach voor medewerkers binnen de organisatie op de mogelijkheden in producten (zorg)diensten in de woonleefomgeving.

Dit alles heeft in 2021 een veel beter inzicht opgeleverd in de wachtlijstproblematiek en leverde een betere match op tussen cliënten en locaties.

Opleverniveau appartementen

In 2021 is de afdeling sales samen met de afdeling vastgoed een project gestart om bij het beschikbaar komen van een appartement op een woonzorglocatie klanten – tegen betaling – een (beperkte) keuze aan te bieden om het appartement naar eigen smaak in te richten. Hiervoor is een uniform beleid opgesteld met een keuzeboek per locatie. De uitrol van dit project loopt door in 2022.

Kwist't

Kwist't is een speelse manier om waardevolle en nuttige informatie in kaart te brengen over toekomstige cliënten, ter voorbereiding op het moment dat ze bij Omring komen wonen. Kwist't geeft inzicht in bijvoorbeeld gewoontes, wensen, voorkeuren, hobby's en familierelaties; waardevolle input voor het cliëntprofiel in het zorgdossier en een belangrijke bijdrage aan persoonsgerichte zorg. In 2021 is gestart met een kleinschalige pilot waarbij het spel door de zorgconsulenten werd aangeboden aan toekomstige cliënten en/of hun naasten. De pilot richt zich in eerste instantie op cliënten met dementie. Het doel is om te ontdekken of het spel beantwoordt aan de doelstelling, en zo ja, wat het beste moment en de beste manier is om het te introduceren. De reacties tot dusver zijn wisselend. Het aantal cliënten dat het spel inmiddels heeft ontvangen is te gering om daar conclusies aan te verbinden. De pilot loopt door in het eerste kwartaal van 2022.

Methodisch werken met RAI

Bij Omring werken we al jaren met RAI (Resident Assessment Instrument). RAI is een wetenschappelijk en internationaal gevalideerd assessmentsysteem. RAI brengt het medisch, sociaal functioneren en de voorkeuren van een kwetsbare persoon integraal in kaart. De sleutel van de succesvolle zorgverlening ligt bij het optimaal gebruik van RAI. Omring maakt als enige organisatie in Nederland al gebruik van RAI sinds september 2006 en is daarmee zowel koploper als trekker. Er heeft een versnelling plaatsgevonden op het moment dat er gebruiksvriendelijker software werd ontwikkeld. Hiermee zien we ook landelijk de interesse in RAI toenemen. Omring heeft vanaf 2017 de nieuwe versie van RAI geïmplementeerd en meegewerkt aan de ontwikkeling van het gebruik en de scholing. Door de focus op corona de laatste 2 jaar is de voortgang om RAI onlosmakelijk onderdeel te maken van het werk bij Omring gestagneerd. Zowel bij zorgverlening als behandeling. Professionals zetten professionele instrumenten geïntegreerd in, bij Omring doen we dat met RAI.

Vanuit positieve gezondheid willen wij op alle leefdoelgebieden de mate van kwetsbaarheid vaststellen om juist onze cliënten vanuit hun persoonlijke mogelijkheden en wensen te kunnen benaderen en ondersteunen. In 2021 bereidden we een pilot voor in de thuiszorg die RAI met positieve gezondheid combineert. Er is subsidie aangevraagd en toegekend. In 2022 zal deze pilot gaan plaatsvinden.

In 2021 is RAI verder gepositioneerd bij de behandeldienst. Er is een module kwaliteit in de e-learning gebouwd, voor en door behandelaren van Omring. Ook is er een webinar georganiseerd specifiek voor de behandeldienst.

Het wordt steeds duidelijker dat RAI samenwerken tussen verschillende settings bevordert. Kwaliteit van ketenzorg neemt hiermee toe. Daarom troffen

we in 2021 voorbereidingen om RAI in 2022 te gaan testen in de thuiszorg, met een start bij cliënten met een VPT. Dit plan wordt uitgewerkt in de alliantie WLZ.

RAI en Nedap

In 2021 zijn alle zorgmedewerkers getraind om de koppeling tussen Ons en RAI te gebruiken. Hiermee ging een wens van de gebruikers in vervulling. Er vervallen veel administratieve handelingen. Uitkomsten van RAI worden direct vermeld in Ons. Dit bevordert het methodisch werken op een efficiënte manier. Tijdens audits van dossiers kunnen we ook goed beoordelen of de uitkomsten van RAI op de juiste manier zijn verwerkt in het zorgplan.

RAI-data in de BI-tool

Alleen betrouwbare data is bruikbaar. Op een MT-dag in 2021 gaf het BI-team een presentatie over de BI-tool in het kader van datagedreven werken. Dankzij RAI verzamelen en analyseren we veel (anonieme) gegevens. Deze gegevens worden door business analisten verwerkt tot een visueel overzicht in de BI-tool. Het doel is om gegevens uit RAI makkelijk beschikbaar te maken. We kunnen deze gegevens gebruiken voor de kwaliteitsindicatorenuitvraag van het Zorginstituut Nederland. Ook kunnen we locaties vergelijken. Waar gaat het op een bepaald thema beter dan bij een andere locatie? Wat kunnen we van elkaar leren en doen om kwaliteit te verbeteren? Zijn er thema's waar we Omringbreed aandacht aan moeten besteden of alleen op een specifieke locatie? Daarnaast is ook inzichtelijk bij welke bewoners een andere indicatie wordt geadviseerd. Daar waar mogelijk zorgen we er vervolgens direct voor dat deze andere indicatie wordt aangevraagd, zodat we de zorg en ondersteuning die de bewoner nodig heeft ook kunnen leveren.

Mondzorg in RAI

Op 4 locaties (De Zeester, Den Koogh, Sorghvliet

en De Hoge Hop) is in 2021 een pilot gedaan met het invullen van de RAI Mondzorg. In RAI stond een aantal vragen over mondzorg, maar dit is uitgebreid met 2 aparte zogenaamde CAPs. Hoe is de toestand van de mondzorg en is een consult bij de tandarts nodig? Deze pilot is positief afgerond, medewerkers geven aan dat de toevoeging van extra vragen een waardevolle bijdrage levert aan kwaliteit van zorg. Dat maakt dat we in 2022 starten met het werken met RAI mondzorg in alle locaties.

Wonen en Welzijn

Corona

Ook in 2021 hadden we nog volop te maken met het coronavirus. Zowel voor bewoners, mantelzorgers, familie, vrijwilligers als voor zorgmedewerkers had dat de nodige consequenties. Gelukkig zagen we dat door de vaccinaties en later de booster bewoners minder ziek werden en er ook minder overlijdens te betreuren waren. Daarnaast konden we de bezoekbeperkingen voor een groot deel opheffen. We merkten dat dit voor veel bewoners, maar zeker ook voor de naasten en familie een positief effect had. Toch hebben we nog steeds te maken met de vervelende effecten van het coronavirus. Zorgmedewerkers hebben alles gedaan om de zorgverlening zo goed mogelijk door te laten gaan, maar door het hoge ziekteverzuim door besmettingen en de bijbehorende quarantainemaatregelen was het soms niet mogelijk om alle beschikbare bedden te bezetten en moesten opnames uitgesteld worden.

We wilden graag voor bewoners en medewerkers op een mooie manier aandacht besteden aan wat corona met ons allen gedaan heeft. Daarom organiseerden we in juni 2021 een 'Corona herdenkingsweek'. In deze week hebben we gezamenlijk teruggekeken op de coronaperiode en stonden we in een herdenkingsbijeenkomst, die vanuit vijf

locaties via een livestream te volgen was, stil bij de overledenen en wat corona voor invloed had op het dagelijks leven van bewoners, familie, mantelzorgers en zorgmedewerkers. Een permanent aandenken vormen de bronzen beelden die gemaakt zijn van afdrukken van handen van cliënten, vrijwilligers, mantelzorgers en medewerkers, die elkaar stevig vasthouden, te vinden op verschillende locaties van zowel Omring als Vrijwaard.

Informele hulp

De ambitie van Omring is om verder te bouwen aan het voorkomen en verplaatsen van de zorgvraag. Het versterken van het sociale netwerk en inzetten op sociaal kapitaal is hierbij een belangrijk speerpunt. Dit bereiken we met een verandertraject. Verschillende projecten/proeftuinen zijn ontwikkeld als aanzet en/of randvoorwaarde voor het teweegbrengen van deze verandering.

Leefwerkgemeenschappen

Er is een initiatief ontwikkeld om leefwerkgemeenschappen te creëren binnen Omring. Daar gingen diverse brainstormsessies, een locatiescan en een startbijeenkomst aan vooraf. De startbijeenkomst vond plaats op woonzorglocatie Rigtershof in Grootebroek. Rigtershof is de pilotlocatie die in 2022 start. Na een positieve evaluatie wordt de pilot stapsgewijs opgeschaald naar de andere woonzorglocaties van Omring.

Pilots informele hulp

Er zijn vijf proeftuinen informele hulp ontwikkeld. Hierin onderzoeken we hoe zorgprofessionals klanten kunnen helpen hun netwerk te mobiliseren. Dankzij de proeftuinen ervaren we wat werkt en wat niet. De beproefde en succesvolle methodes schalen we op naar andere regio's in ons werkgebied.

Vrijwilligers 2.0

We gaan de bestaande werkwijze rond vrijwilligers in een meerjarenprogramma verbreden en

versterken. Het doel is een effectieve vrijwilligersorganisatie die de zorg ontlast door een efficiënte organisatie van de inzet van vrijwilligers enerzijds en door anderzijds deel te nemen aan nieuwe zorgconcepten om de zorgverlening te herinrichten. Ook worden meer vrijwilligers in de thuiszorg ingezet om de zorgvraag te verminderen.

Logeerszorg

Er zijn 5 logeerkamers ingericht op basis van de primaire klantbehoeften. Deze kamers voldoen aan een aantal minimeisen zoals de grootte van de kamer, De aanwezigheid van sanitaire en overige voorzieningen zoals een bed, stoel, televisie en wifi. We hebben het proces geoptimaliseerd zodat voor de klant duidelijk is waar en wanneer er kan worden gelogeerd en wat men kan verwachten van deze dienst. De zorgconsulent neemt klanten mee in het proces en begeleidt ze op een goede wijze in de klantreis. De bezetting voor de logeerkamers wordt vanaf 2022 door zorgconsulenten van Klantenservice & sales gecoördineerd.

Werken met een nieuw zorgdossier

In 2021 is Omring overgegaan op een ander digitaal systeem om de zorgverlening vast te leggen, zoals het zorgplan en rapportages. Het vorige systeem was instabiel in het gebruik en het nieuwe systeem Ons biedt meer mogelijkheden voor integratie met andere systemen. Van april tot en met december 2021 zijn alle locaties stapsgewijs overgegaan op het nieuwe systeem. Er is bewust gekozen om hier ruim de tijd voor te nemen, zodat alle betrokkenen voldoende ondersteuning konden krijgen voor het omzetten en het leren werken met een nieuw systeem.

Alle zorgmedewerkers hebben een uitgebreide training gehad en er was ondersteuning bij het overzetten van de gegevens. Inmiddels werken alle zorgmedewerkers met dit nieuwe systeem. De eerste ervaringen met het gebruik van het ECD

in Ons zijn positief. Nieuwe medewerkers krijgen uitleg over het systeem bij indiensttreding. Bijkomend voordeel is dat veel collegazorgaanbieders binnen onze regio ook werken met dit systeem. Dit faciliteert de uitwisseling van ervaringen en mogelijkheden.

Inzage in het zorgdossier

Betrokkenheid van de cliënt en diens mantelzorger bij de zorg is belangrijk. Sinds een aantal jaren kan familie actief meelezen in het digitale zorgdossier. Dit zorgt voor kwalitatief betere dossiers en een betere communicatie met naasten en cliënt. Met de komst van het nieuwe ECD van Ons is er ook een nieuw platform ontstaan voor inzage in het systeem. Dit platform heet Caren. Caren biedt meer mogelijkheden dan voorheen, is logischer in gebruik en stimuleert samenwerking met de zorg.

Cliënten en mantelzorgers maken goed gebruik van Caren en zijn tevreden over de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. In januari 2022 is 61% van de intramurale dossiers gekoppeld met Caren.

Per kwartaal worden de inzagepercentages van de zorgdossiers gedeeld met de locatiemanagers en kwaliteitsverpleegkundigen. Deze percentages zijn inmiddels ontsloten en in te zien via het kwaliteitsdashboard (BI-tool), waardoor ook trends te volgen zijn. Dit inzicht kan aanleiding zijn om op de locatie, in samenspraak met de cliëntenraad, extra aandacht te besteden aan de mogelijkheden die Caren biedt.

Een fijne dag voor alle bewoners

Ook in 2021 werden we belemmerd door de beperkingen die het coronavirus met zich meebracht. Gelukkig was er niet zo'n strenge lockdown meer als in 2020, maar toch gingen veel activiteiten niet of maar in beperkte mate door. Desondanks hebben zorgmedewerkers samen met vrijwilligers en mantelzorgers geprobeerd tegemoet te komen aan

de wensen van de bewoners. Dit deden we bijvoorbeeld door te beeldbellen, meer 1-op-1 activiteiten te organiseren en door coronaproof gezamenlijke activiteiten te organiseren. Dit was onder ander mogelijk dankzij het oormerken van de Waardigheid & Trots-gelden voor 'zinnvolle dagbesteding' en het toedelen ervan aan de lokale cliëntenraden.

Een van de mooie activiteiten die met subsidie van de Pius Stichting is georganiseerd, waren de danspaleizen. Met Stichting Het Danspaleis werden op verschillende locaties theatrale mini-evenementen georganiseerd, waarin muziek en beweging de hoofdrol speelden. Dit leverde prachtige momenten op waarbij bewoners en medewerkers zichtbaar genoten.

Aandacht voor eten en drinken

Voeding is één van de meest basale levensbehoeftes van de mens. Voor onze bewoners zijn de maaltijden en tussendoortjes belangrijke gebeurtenissen. Het zijn gezellige momenten van samenzijn die structuur geven aan de dag. In 2021 hebben we alle locaties, woongroepen, getoetst op de uitgangspunten van de visie op voeding van Omring. Aan de hand van de resultaten wordt, in samenspraak met alle betrokken disciplines, besloten welke centrale acties we binnen Omring in 2022 nemen om de visie nog beter in praktijk te brengen. Het borgen van de kwaliteit van voeding en de maaltijden als beleving staat daarbij centraal.

In 2021 hebben de collega's verantwoordelijk voor de maaltijdvoorziening op de woongroep een workshop HACCP gevolgd ter borging van de hygiëne. Daarnaast ontvingen zij waar nodig coaching op te job van onze Omring koks en is er een informatiekanaal geopend waarop wekelijks tips rondom voeding gedeeld worden. Dit zijn tips over hoe voldoende eiwitten te garanderen, tips over gezonde recepten en een goede koelkastindeling.

Ook is in 2021 de Koksexpeditie gestart. Dit traject zorgt ervoor dat we blijven werken aan de kwaliteit van voeding op locatie én ondersteunt de koks bij hun persoonlijke verbetering en ontwikkeling. Centraal staat hierbij gezonde voeding op smaak, gastvrijheid en het begeleiden van collega's die op de woongroep de maaltijden verzorgen. In 2022 krijgt dit verder voortgang, waarbij ook echt aandacht is voor de bewoners op de locatie. Het aanbod van voeding dient op maat te zijn, gericht op de specifieke eisen van onze bewoners op die specifieke locatie, binnen de logistieke mogelijkheden en financiële kaders van Omring.

Zorginhoudelijke programma's

Project Onbegrepen gedrag

Binnen Omring streven we naar een eenduidige, gestructureerde en kwalitatief hoge begeleiding voor mensen met onbegrepen gedrag. Hiermee willen we bevorderen dat we vanuit hetzelfde perspectief kijken naar cliënten met onbegrepen gedrag en een eenduidige werkwijze toegankelijk maken. Samen werken we zo aan de beste zorg dichtbij voor onze cliënten.

Omring heeft het zorgprogramma onbegrepen gedrag geïmplementeerd aan de hand van een zorgpad. Het zorgpad Onbegrepen gedrag is een 9-stappenmodel waarin multidisciplinair werken centraal staat en de focus op onbegrepen gedrag wordt verlegd van handelen vanuit escalatie naar het handelen vanuit preventie.

Voor cliënten betekent deze vernieuwde aanpak dat er sneller oog is voor signalen die duiden op ongemak. Er wordt bij de zoektocht naar de oorzaken van het gedrag vaker en uitgebreider stilgestaan bij de levensloop van de bewoner. Alleen wanneer je de bewoner echt kent, snap je waar gedrag vandaan komt en weet je hoe je dit wellicht kunt voorkomen. Door goed onderzoek te doen en

veel te praten met de cliënt en zijn of haar naasten kunnen passende interventies worden gevonden. Geen massa-aanpak maar maatwerk: effectief en persoonlijk.

Eind 2021 is op alle behandellocaties van Omring het zorgpad geïmplementeerd. Op de locaties zonder behandeling is in 2020 geïnvesteerd in basiskennis over dementie en onbegrepen gedrag. Een aantal van deze locaties implementeert het zorgpad wanneer ze een behandellocatie worden.

In 2020 en 2021 hebben de eerste audits plaatsgevonden. In 2022 vinden er audits plaats op locaties die in aanmerking komen voor een heraudit en locaties die in het laatste halfjaar van 2021 gestart zijn met het zorgpad. Vanaf 2022 heeft het zorgpad onbegrepen gedrag een structurele plek in de kwaliteitsscans die 2 keer per jaar worden afgenomen op de locaties.

Implementatie Wet zorg en dwang

De Wet zorg en dwang is vertaald naar een leidende visie op vrijheid en veiligheid. Samen (cliënt, mantelzorger, zorgverlener en behandelaar) bespreken we de geaccepteerde risico's en de eventuele inzet van onvrijwillige zorg bij de specifieke cliëntgroepen. Indien we op basis van morele overwegingen onvrijwillige zorg willen inzetten, is een goede observatie en evaluatie aan de hand van het stappenplan van belang. Het registreren van deze stappen organiseren we slim met minimale administratieve last.

Eind 2021 is de wet en de visie op vrijheid en veiligheid op alle woonzorglocaties en in de thuiszorg geïmplementeerd. Dit houdt in dat:

- Alle medewerkers van zorg- en behandelinstellingen een e-learning en een inhoudelijke training hebben gevolgd;

- Op alle locaties alle bewoners zijn besproken en is beoordeeld of er wel of geen sprake is van onvrijwillige zorg;
- Op alle locaties en in de thuiszorg duidelijk is wie de zorgverantwoordelijken en Wzd-functionarissen zijn;
- Concrete taakomschrijving en verantwoordelijkheden die daarbij horen zijn vastgelegd in werkinstructies voor de verschillende doelgroepen;
- Op alle locaties met behandeling kernteamoverleggen onbegrepen gedrag & vrijheid en veiligheid zijn waar ruimte is voor het gesprek over en evaluatie van vrijwillige en onvrijwillige zorg;
- Er op structurele basis overleg plaatsvindt tussen de Wzd-functionarissen waar ruimte is voor inhoudelijke discussie en verdieping;
- Er 1 x per half jaar bijeenkomsten zijn voor aandachtfunctionarissen onbegrepen gedrag & vrijheid en veiligheid waar verdieping plaatsvindt op het onderwerp Wet zorg en dwang;
- In de loop van 2021 Omring de koppeling tussen Ons en Ysis heeft gerealiseerd zodat er een nulmeting gedaan kon worden. De cijfers kunnen niet met de cijfers van vorig jaar vergeleken worden omdat de definitie van vrijheidsbeperkende maatregelen (vanuit de Wet Bopz) en onvrijwillige zorg te veel van elkaar verschillen;
- Vanaf 2022 is geregeld dat halfjaarlijks gerapporteerd wordt aan de IGJ.

Vanaf 2022 is het traject structureel ondergebracht bij de commissie Vrijheid en veiligheid.

Palliatieve zorg en behandeling

Na de afronding van de pilot Palliatieve zorg in 2020 is het zorgpad Palliatieve zorg voor Omring woonzorglocaties verder ontwikkeld. Het scholingsplan en implementatieplan zijn aangescherpt. Door de aanhoudende (corona)omstandigheden is er in overleg met locaties en stuurgroep besloten om het implementeren uit te stellen tot 2022. Deze

‘extra tijd’ heeft ons de gelegenheid gegeven om het scholingsplan uit te breiden naar verschillende doelgroepen, eigen docenten te werven voor de scholing aan collega’s en een planning op te stellen. Regionale samenwerking met vrijwilligersorganisaties maakt het mogelijk om vrijwilligers geschoold in palliatieve zorg in te zetten in de thuiszorg. Er is een samenwerking opgezet om dit ook mogelijk te maken voor de woonzorglocaties. Ook het meten van de effecten met een zelfevaluatie is onderzocht en daar is een plan voor opgesteld. Tot slot is de verbinding gemaakt met thuiszorg om palliatieve zorg in de gehele organisatie te optimaliseren. In tartaal 2 van 2022 starten we met de implementatie van het zorgpad bij de eerste locaties en/of regioteams.

Leren en verbeteren

Leren van cliëntervaringen

Door cliëntervaringen op te halen, kunnen we de kwaliteit van zorg continu verbeteren. Dit wordt op locaties gedaan door steeds in gesprek te blijven met cliënten en hun naasten. Huiskamergesprekken en familiebijeenkomsten waren afgelopen jaar helaas minder mogelijk door de beperkingen door het coronavirus. Dit pakken we op zodra het kan. De lokale cliëntenraden spelen hier een belangrijke rol in.

Ook doen wij jaarlijks een cliënttevredenheids-onderzoek (CTO). De vragenlijst van 2021 is grotendeels vergelijkbaar met die van voorgaande jaren. Naar aanleiding van de input uit het CTO 2021 hebben we aanpassingen doorgevoerd. Vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg moeten wij op basis van 6 vastgestelde vragen een totaalscore aanleveren. Om daarop een hogere respons te realiseren, hebben we deze vragen dit jaar toegevoegd aan het CTO. De vragenlijst is onder alle intramurale bewoners verspreid. Dit jaar hadden zij voor het eerst de mogelijkheid om de vragenlijst ook online in te vullen.

De resultaten worden gebruikt om de cliënttevredenheid binnen onze locaties te vergroten. Ze zijn inzichtelijk via een online dashboard tot op teamniveau, zodat locaties gericht verbeteracties kunnen uitvoeren. De respons is 37.1%, dit betekent dat 458 bewoners, familie of naasten de vragenlijst hebben ingevuld. Cijfers op de woonzorglocaties voor activiteiten en contact met anderen zijn gestegen ten opzichte van vorig jaar. Andere cijfers zoals sfeer, hygiëne en gastvrijheid zijn nagenoeg op hetzelfde hoge niveau als voorgaande jaren beoordeeld. Gemiddeld gezien scoren de locaties een 7.8. Onze medewerkers blijven hoog scoren en ontvangen gemiddeld een 8.2. De bekendheid van de cliëntenraad is dit jaar weer gegroeid, maar net als de betrokkenheid bij het zorgplan blijft dit een punt waar verdere verbetering in mogelijk is.

De resultaten delen wij ook met de centrale cliëntenraad en lokale cliëntenraden. We zijn tevreden met de resultaten van het CTO en hebben verbeterpunten kunnen identificeren waar we mee aan de slag gaan.

Leren van incidenten

Alhoewel cliënten door vakbekwame professionals worden verzorgd en veiligheidsrisico’s structureel in kaart worden gebracht, kunnen we niet alle incidenten voorkomen. Een cliënt kan bijvoorbeeld vallen. Is er een zorgmedewerker getuige van het incident, dan wordt hem of haar gevraagd om hier een melding van te maken. Zo kunnen we als team alles in werking stellen om het incident in het vervolg te voorkomen of om schade zoveel mogelijk te beperken. Bijvoorbeeld door een valmatras op de grond te plaatsen. In breder teamverband wordt er samen met de kwaliteitsverpleegkundige bekeken of de zorg alle risico’s goed in kaart heeft gebracht en er alles aan heeft gedaan om deze tot een minimum te beperken. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat de cliënt stevig schoeisel draagt en er ‘s nachts oriëntatieverlichting is.

Het bespreken van de incidenten op teamniveau is met de komst van SENS beter geborgd. Het dagstartbord helpt medewerkers incidenten te bespreken en acties op te volgen. Het helpt ons leren van de incidenten en stelt ons in staat deze om te zetten in preventief handelen. We betrekken de familie en mantelzorgers bij het zorgverloop van de cliënt en leggen de risico's uit om hier vervolgens samen met de cliënt en de hoofdbehandelaar weloverwogen beslissingen over te nemen.

Met een risicomatrix wegen we de kans op herhaling af tegen de ernst van de gevolgen van een incident. Bij een hoog tot extreem hoog risico voeren kwaliteitsverpleegkundigen een prisma light onderzoek uit. Ze analyseren nauwkeurig de oorzaken van een incident en wat we kunnen verbeteren.

Dossieraudits

Dossieraudits zijn een belangrijk instrument om naast de toetsing van wettelijke vereisten ook het methodisch werken (met het 5-stappen model) te monitoren. Sinds vier jaar doen zowel de auditoren (bestaande uit zorgadviseurs en AO/IC) als de kwaliteitsverpleegkundigen die verbonden zijn aan de locaties, de dossieraudits. Er zijn in 2021 in totaal 248 Wonen met zorg dossiers beoordeeld. Belangrijk om te noemen is dat de dossiercontroles uitgevoerd zijn in het 'oude' digitale systeem en nog niet in Ons.

Ten opzichte van 2020 is een aantal positieve zaken te noemen:

- Ondertekend relevant zorgplan is toegenomen met 5%
- Doelen en aandachtspunten zorgplan komen overeen met profiel: toename van 5%
- Sterke stijging van aansluiting cliëntprofiel en zorgplan op de cliëntagenda (18%)
- Rapportage op alle zorgdoelen gelijk gebleven,

maar juist gebruik van de zogenaamde vrije rapportage is verbeterd (11%)

- Aanwezigheid van een actuele RAI (minimaal 1x per half jaar) is gelijk gebleven en risico's RAI in zorgplan is toegenomen met 11%
- Uitkomsten van RAI besproken in zorgplanbespreking is met 15% toegenomen

Er is ook een aantal zaken waaraan gewerkt moet worden. Zo is er niet altijd een ondertekende zorgovereenkomst aanwezig en is het zorgplan niet altijd aantoonbaar actueel.

De methodiek van scoren van de kwaliteit van het dossier is de afgelopen jaren gewijzigd. Was er eerst keuze tussen 1, 2 of 3 sterren (onvoldoende, voldoende, goed) is dat nu tussen 1 en 5 sterren. Het gemiddelde aantal sterren ligt dit jaar op 3,5 sterren en is daarmee een fractie hoger dan het afgelopen jaar.

Kwaliteitsindicatoren

In 2021 zijn de kwaliteitsindicatoren (basisveiligheid en indicatoren vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg) tijdig aangeleverd. Vanuit het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg gaat het om de NPS-aanbevelingsscore en de URL van het kwaliteitsverslag 2020. De basisveiligheidsindicatoren omvatten drie verplichte indicatoren en minimaal twee keuze-indicatoren. De verplichte indicatoren zijn: Advance Care Planning, bespreken medicatiefouten in het team en aandacht voor eten en drinken. In overleg met de cliëntenraad zijn de volgende keuze-indicatoren aangeleverd:

Indicator 1.1 Decubitus

- Percentage cliënten op de afdeling met decubitus categorie 2 of hoger.
- Deze wordt gemeten omdat wij graag de trend hierin willen volgen.

Indicator 3.2 Medicatiereview

- Percentage cliënten – met een ZZP V&V indicatie met behandeling – waarbij een formele medicatiereview heeft plaatsgevonden in het bijzijn van een zorgmedewerker die medicijnen aan de cliënt verstrekt.
- Het is belangrijk om te volgen of medicatiereviews worden gehouden om tijdig te signaleren of de juiste medicatie nog wordt voorgeschreven.

Indicator 5. Continëntie

- Percentage cliënten op de afdeling waarbij een plan voor zorg rondom de toiletgang is vastgelegd in het zorgdossier.

Behandeling, revalidatie en herstel: multidisciplinaire topzorg

Covid cohort unit

De herstelafdeling in het Dijklander Ziekenhuis is bij de start van de eerste coronagolf in 2020 binnen drie dagen opgezet als regionale Covid cohort unit op voordracht van het ROAZ. De unit is het grootste deel van 2021 open geweest als regionale – en wanneer nodig bovenregionale (NW3) – voorziening. De unit kon besmette patiënten in een medium care setting eerder en sneller overnemen van het ziekenhuis, zodat er meer plekken in het ziekenhuis beschikbaar bleven voor medisch instabiele mensen. Daarnaast is de unit ingezet voor de opname van Covid-positieve mensen vanuit huis die intensieve zorg nodig hebben. In de periode dat de Covid cohort unit tijdelijk was afgebouwd (zomer 2021) werden de sluiskamers gebruikt voor cliënten met Covid.

Coördinatiepunt

Het coördinatiepunt speelt al sinds de eerste corona-uitbraak een belangrijke rol in de coördinatie van Corona binnen de VVT in de NW3 regio. Het afgelopen jaar is meegewerkt aan de uitwerking van het 'zwarte' scenario met het oog op een

mogelijk ongecontroleerde en heftige uitbraak van een nieuw varianten van het virus.

Coronavaccinatie bewoners

In 2021 zijn meerdere vaccinatiedagen voor bewoners (waar onze specialisten ouderengeneeskunde medisch eindverantwoordelijk zijn) georganiseerd (1e en 2e vaccinatie en boostervaccinatie), de zogenaamde V-days.

De voorbereidingsgroep regelde onder grote tijdsdruk het hele proces: voorlichting, registratie, communicatie, educatie en organisatie. In overleg met de huisartsenkeerpels zijn afspraken gemaakt om het vaccinatieproces voor onze bewoners die onder regie van een huisarts staan goed te laten verlopen.

Prijs COFIT+ behandelpaden

De tijdens de eerste coronagolf ontwikkelde COFIT+ behandelpaden zoals zijn volop in gebruik. Eind januari kregen we daar op het landelijke GRZ-symposium een mooie prijs voor toegekend: de Jaarcongres GRZ Award! De jury noemde de ontwikkelde paden innovatief en goed onderbouwd en roemde de manier waarop deze tot stand gekomen zijn. Wij dragen de prijs op aan alle paramedici en zorgmedewerkers van GRZPLUS die met elkaar keihard aan het ontwikkelen van deze paden hebben gewerkt en nog steeds werken.

Infectiepreventie en antibioticaresistentie

Per 1 mei 2021 is een specialist ouderengeneeskunde van het Advies- en behandelcentrum (ABC) voor een aantal uur per week gedetacheerd bij het ABR Zorgnetwerk NH-FL. Daarnaast wordt met een kleine delegatie van de hygiënecommissie nagedacht over het positioneren van een volwassen commissie infectiepreventie en antibioticaresistentie. Deze commissie zal de taken van het operationele team corona over gaan nemen.

Functionele samenvoeging coördinatiepunten

In 2021 startte een project rond de verregaande samenwerking tussen de twee coördinatiepunten van Omring en De Zorgcirkel. Doel is om te komen tot een samenwerkend team (bemand vanuit de twee organisaties) wat de totale coördinatie, plaatsing en het capaciteitsmanagement van de (sub)acute keten binnen de VVT op zich neemt binnen de regio's Kop van Noord-Holland, West-Friesland, Noord-Kennemerland en Waterland. Dit project betreft de samenwerking tussen de medewerkers (triagisten), de aansturing, processen, systeemaanpassingen en bereikbaarheid. Begin 2022 start de daadwerkelijke samenvoeging tot een team.

Overname behandeling

In 2021 zijn meerdere locaties 'omgezet' naar 'inclusief behandeling'. In overleg met vertegenwoordiging van de locaties, ondersteunende partijen en stafmedewerkers Wlz en ABC proberen we dit in goede banen te leiden. De eerste geneeskundige en de directeur ABC voeren individuele overleggen met betrokken huisartsen om tot afspraken te komen die recht doen aan goede integrale zorg en behandeling, passend bij de complexiteit van de huidige en toekomstige cliëntpopulatie. Gelijktijdig bereiden we deze omzettingen technisch, organisatorisch en veranderkundig voor. Daarnaast is in de locaties van ArtistoZorg de behandeling overgenomen van Geriant.

Ontwikkelingen bij psychologen

Naast de complexiteit rondom corona heeft de psychologische dienst zich verder geprofessionaliseerd. In 2020 is er een vakgroepsbestuur aangesteld en in 2021 zijn de statuten opgesteld.

Consultatieteam Omring

Het consultatieteam Omring (voorheen 'praktijk ouderengeneeskunde') is in 2021 gestart. Vanaf september zijn er vaste specialisten ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist. Zij

zetten zich in voor de eerstelijns en specialiseren zich zo nog verder in deze productlijn. De verwijspprocedure van huisartsen naar Omring via Zorgdomein is gerealiseerd. Er lopen korte lijnen met de GZ-psychologen, paramedici en andere actoren om zo consultvragen van de huisarts integraal op te kunnen pakken. Naast consultatie kan ook gedacht worden aan het bijwonen van een multidisciplinair overleg bij de huisarts of (mede)behandeling.

Optimale samenwerking zorg en behandelaren

In 2021 is hard gewerkt aan deze samenwerking. Dit resulteert op locaties in het ontstaan van verbinding tussen zorg en ABC rondom onderlinge samenwerking en kwaliteit van zorg en behandeling voor cliënten.

De SLA, het inhoudelijke kennisdocument van optimale samenwerking zorg en behandeling, is in 2021 herijkt. Ervaringen van gebruikers en evaluaties met stakeholders waren hierbij leidend. De toetsingscommissie beoordeelde de voorstellen tot wijzigingen, waarna de directie de SLA accordeerde. Er was in 2021 veel aandacht voor de borging. Dat hangt op dit moment nog voornamelijk af van het 'vierkant' op de locatie; de arts, manager, kwaliteitsverpleegkundige en kwaliteitsbehandelaar. Ontbreekt er een schakel of vinden er wijzigingen plaats, dan heeft dit direct effect op de voortgang. Het gewenste resultaat is een uniforme werkwijze binnen de langdurige zorg, waarbij zorgmedewerkers en behandelaren optimaal samenwerken op de veel voorkomende processen, zonder dat dit afhangt van sturing vanuit het vierkant. Het vierkant kan zo meer focus leggen op kwaliteit van zorg en behandeling en minder op procesoptimalisaties.

Vastgoed

Bouwactiviteiten

Begin 2021 werden op Texel Schuttehof en Schuttehoek opgeleverd (met Woontij). De bewoners die hun intrek namen in Schuttehof en Schuttehoek,

maakten daarmee plaats voor de start van de bouwwerkzaamheden in en bij Gollards. De Gollards wordt in 2 fasen geschikt gemaakt voor bewoning door mensen met dementie of met een intensieve lichamelijke zorgvraag. Er komen in totaal 82 éénkamer- en tweekamerappartementen en diverse buurtkamers. Tevens zal er kortdurend verblijf mogelijk zijn in de verbouwde Gollards. Ook de centrale keuken en het restaurant keren terug. Zodra de gehele ver(nieuw)bouwing van Gollards gereed is (medio 2023) verhuizen de bewoners van locatie Schuttehoek terug naar locatie Gollards en worden de appartementen van locatie Schuttehoek verhuurd aan woningzoekenden van Woontij.

Met Woontij is overeengekomen naast Schutthof grond te gebruiken om 6 chalets te plaatsen voor huisvesting van startende medewerkers. De chalets worden momenteel in gebruik genomen. Gezocht wordt naar mogelijkheden om huisvesting te kunnen bieden aan nog eens 14 toekomstige medewerkers.

In Bovenkarspel is het oude Gezinspaviljoen gesloopt. Het nieuwe gebouw voor 48 bewoners is in maart 2022 opgeleverd. In mei 2022 verhuizen de bewoners vanuit hun tijdelijk verblijf in Sorghvliet naar hun nieuwe appartement. In de tussenliggende periode zijn in het gebouw facilitaire-, ict- en domoticavoorzieningen aangebracht en is het gebouw gemeubileerd en gestoffeerd.

Vastgoedtransacties

In het verslagjaar werden weer nieuwe thuiszorglocaties ingericht en bestaande locaties uitgebreid in Tuitjenhorn, Nieuwe Niedorp, Enkhuizen, Zwaag, Hoogkarspel en Medemblik.

Met woningcorporatie Het Grootslag is in het verslagjaar een verkoopovereenkomst voor het oude Sorghvliet getekend na goedkeuring van het College Sanering Zorginstellingen.

Voor de door Autoriteit Consumenten en Markt voorgeschreven afsplitsing van drie locaties van Vrijwaard zijn na intensieve onderhandelingen de contracten met Woonzorg Nederland ontbonden en de contracten met Woningstichting Den Helder overgedragen aan koper. Voor Vrijwaardlocatie Golfstroom is met Woningstichting Den Helder het huurcontract herzien en met betere condities gehercontracteerd.

In dit verslagjaar is overeenstemming bereikt over de aankoop van 16 aanleunwoningen in het complex Berkenhof in Berkhout van het Gemeentelijk Woningbedrijf Koggenland.

In voorbereiding

Voor de nieuwbouw op de Vrije Schoollocatie in Den Burg op Texel is het eind 2020 opgeleverde haalbaarheidsonderzoek opgewerkt naar een haalbaarheidsonderzoek voor het Groen(st)e Verpleeghuis. Hierin zijn duurzaamheidsambities vertaald naar prestatie-indicatoren. De exploitatie is in beeld gebracht. Hierbij wordt rekening gehouden met niet direct vastgoedgerelateerde opbrengsten voortkomend uit duurzaamheidsinspanningen (bijvoorbeeld energielasten).

Om multidisciplinair en hybride werken beter te ondersteunen en gastvrijheid te benadrukken werd het inbouwpakket van centraal kantoor Het Baken herontworpen. Op de begane grond zijn zorgfuncties geprogrammeerd. In het bouwteam is een herontwerp van de techniek gemaakt. Dit leidt tot een duurzaam gebouw met een gezond binnenklimaat.

Veiligheid

In het veiligheidsdomein was voortdurende aanpassing op de wisselende corona-omstandigheden noodzakelijk. De (booster)vaccinatiecampagnes werden begeleid. Inkoop, beheer en logistiek van persoonsbeschermende middelen bleven aan de

	Relationele kwaliteit	Professionele kwaliteit	Organisatorische kwaliteit
Meetbaar en/of statisch	Klanttevredenheid (Zorgkaart Nederland)	- Clïëntveiligheid - Incidenten - Klachten en opvolging - Calamiteiten - Resultaat van zorg en behandeling - Professionele samenwerking	- Medewerkerstevredenheid - Incidenten - Bevoegd en bekwaam - Bereikbaarheid - Audits - Benchmarks - Zorgorganisaties
Merkbaar en/of dynamisch	- Intrinsieke klanttevredenheid - Klantvraag (trend) - Klantbeleving	- Clïëntveiligheid - Resultaat van zorg en behandeling - Zelfevaluatie (collegiale reflectie) - Intrinsieke motivatie (eigenaarschap/cultuur)	- Intrinsieke medewerkers tevredenheid - Mate van zelforganisatie en handelingsruimte incidenten

orde van de dag. De uitrol van de nieuwe ontruimingsplannen en bijbehorende BHV-kastenstructuur resulteerden in een verdere professionalisering van de BHV-organisatie.

Beheer bestaand vastgoed

In de verslagperiode zijn zonnepanelen geplaatst op de daken van De Hoge Hop, Sint Jozef en Berkenhof. Grote projecten waren het vervangen van de luchtbehandelingskasten op Lindendael, de sloop van ongebruikte delen van Den Koogh en het realiseren van te openen ramen op diverse locaties (in totaal circa 200 appartementen/slaapkamers). In Waterpark is gebruik gemaakt van de vroegtijdig beschikbaar komende locatie Almere om de verbouwing tot een grote facelift op te toeren. De sleutel van Almere is tijdig ingeleverd bij verhuurder Habion.

De opgave van onze voortgang (audit) op het gebied van duurzaamheid in het kader van de European Energy Directive is ingediend. Bij de indiening is gebruik gemaakt van de – mede met het Milieuplatform Zorg en Omring – ontwikkelde methodiek van routekaarten naar vermindering van CO₂-emissie. Dit is een stap in het vooruitplannen voor wetgeving uit zoals beoogd in het klimaatakkoord.

Vastgoed en vergrijzing

Om te anticiperen op de bovengemiddelde vergrijzing in de Omringregio zijn overlegtafels ingericht waar gemeenten, woningcorporaties, zorgaanbieders en -verzekeraars gezamenlijke intenties hebben vastgelegd. Hiermee is een structuur beschikbaar gericht op preventie, informele hulp, langer thuis wonen en bouw van zowel 24 uurs zorgvoorzieningen, geclusterde woningen voor ouderen en een geschikte woningvoorraad voor de regio's Kop van Noord-Holland en West-Friesland.

In de samenwerking met De Zorgcirkel op de lijn 'Nieuwe woonvormen, Zorgzame buurten' is de

gemeente Stede Broec als pilotlocatie verder uitgewerkt in een actieonderzoek. Concrete initiatieven in Den Helder zijn intensivering van de samenwerking op het ziekenhuisterrein en drie potentiële woonzorglocaties.

Kwaliteit in één oogopslag

Het kwaliteitsmodel is het richtsnoer voor werken aan kwaliteit van zorg en leven. De relatie tussen cliënt en zorgprofessional (relationele kwaliteit) staat centraal en wordt ondersteund door de kwaliteit van zorgprofessionals (professionele kwaliteit) en de manier waarop kwaliteit is georganiseerd (organisatorische kwaliteit).

Omring hanteert intern de kleuren roze, groen en blauw in alle uitingen richting de medewerkers om respectievelijk relationele, professionele en organisatorische kwaliteit aan te duiden.

De toenemende aandacht voor kwaliteit van zorg en leven dwingt tot nadenken over goede informatievoorziening en instrumenten. We hebben een kader ontwikkeld voor de inrichting van het kwaliteitssysteem en een daaraan gerelateerd dashboard, naast het dashboard voor bedrijfsvoering. Het kwaliteitsdashboard hebben we ingericht op basis van bovenstaand kader, waarbij we onderscheid maken tussen relationele, professionele en organisatorische kwaliteit. Het meetbare deel hebben we opgenomen in het dashboard. In 2021 is het kwaliteitsdashboard verder doorontwikkeld en gemoderniseerd.

Ons belangrijkste doel is om zonder extra administratieve last kwaliteitsinformatie te genereren uit belangrijke bronsystemen zoals het elektronisch cliëntendossier. Het dashboard bevat informatie over cliënttevredenheid, incidenten, zorginhoudelijke indicatoren en uitkomsten van zorg. Daarnaast hebben we instrumenten ontwikkeld om de teams

Kwaliteit in één oogopslag

Relationele kwaliteit		2021	2020	2019
Cliënttevredenheid				
Wonen met zorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	8,6	8,9	8,6
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	84	114	137
	Waardering (rapportcijfer) onderzoek Omring	8,0	8,2	8,2
	Aantal waarderingen onderzoek Omring	447	405	500
Thuiszorg	Waardering (rapportcijfer) op Zorgkaart Nederland	9,1	9,2	9,1
	Aantal waarderingen op Zorgkaart Nederland	292	329	514
ABC ¹	Geriatrische revalidatiezorg ² : waarderingsscore Omring	64,2	-	-
	Geriatrische revalidatiezorg: aantal waarderingen	196	250	276
	Eerstelijns verblijf ² : waarderingsscore Omring	56,9	-	-
	Eerstelijns verblijf: aantal waarderingen	205	163	204
Professionele kwaliteit		2021	2020	2019
Klachten				
Wonen met zorg	Aantal klachten	40	53	36
	Aantal preventieve bemiddeling	5	7	1
	Aantal klachten bij klachtencommissie	3	3	0
Thuiszorg	Aantal klachten	23	30	41
	Aantal preventieve bemiddeling	5	2	6
	Aantal klachten bij klachtencommissie	0	0	1
ABC	Aantal klachten	31	22	20
	Aantal preventieve bemiddeling	1	2	0
	Aantal klachten bij klachtencommissie	2	1	0
Onderzoek naar incidenten cliënten				
Wonen met zorg	Aantal PRISMA-plus onderzoeken ³	3	2	2
Thuiszorg	Aantal PRISMA-light onderzoeken	1	3	7
ABC	Aantal PRISMA-light onderzoeken	0	1	1
Organisatorische kwaliteit		2021	2020	2019
Incidenten medewerkers				
Wonen met zorg	Aantal incidenten medewerkers	391	391	353
Thuiszorg	Aantal incidenten medewerkers	80	88	79
ABC	Aantal incidenten medewerkers	6	2	5

¹ ABC: Advies- en behandelcentrum.

² NPS = % promotors (8-10) - % criticasters (0-6).

³ PRISMA: prevention and recovery information system for monitoring and analysis.



Omring hanteert intern de kleuren roze, groen en blauw in alle uitingen richting de medewerkers om respectievelijk relationele, professionele en organisatorische kwaliteit aan te duiden.

en de vakgroep kwaliteitsverpleegkundigen te helpen zelf kwaliteitsmetingen uit te voeren. Deze kunnen we als basis gebruiken voor gericht leren en verbeteren. Naast de instrumentontwikkeling bouwen we structureel aan een gezonde kwaliteit-scultuur (merkbare kwaliteit), waarbij het goede gesprek met cliënten en hun naasten voorop staat en dat tegelijkertijd de samenwerking binnen het team en met andere collega's of ketenpartners stimuleert.

Wat zeggen cliënten over Omring?

Steeds meer mensen kiezen voor zorg van Omring. Velen van hen spreken zich uit over de ervaren kwaliteit. Alle zorgonderdelen, teams en huizen van Omring en geriatrische revalidatiezorg zijn te vinden op Zorgkaart Nederland. Op deze website geven cliënten en/of hun familie een recensie en een waardering over de kwaliteit die ze hebben ervaren op verschillende gebieden. We gebruiken deze informatie om de zorg- en dienstverlening te verbeteren en de aantrekkingskracht te vergroten. In 2021 is het waarderingscijfer voor de woonzorglocaties licht gedaald en vergelijkbaar met 2019. De locaties werden gewaardeerd met een gemiddelde van 8,6 (84 waarderungen). Bij Omring Thuiszorg speelt hetzelfde. Omring Thuiszorg werd gewaardeerd met een gemiddelde van 9,1 (292 waarderungen).

IGJ-meldingen, incidenten en klachten in 2021

Omring staat open voor klachten en andere uitingen van onvrede. De klachtenfunctionarissen hebben in 2021 40 klachten in behandeling genomen vanuit de woonzorglocaties en 23 klachten vanuit de thuiszorg. De daling van het aantal klachten is gerelateerd aan het feit dat we in 2020 relatief veel coronagerelateerde klachten hadden. Vanuit het Advies- en behandelcentrum zijn 31 klachten behandeld. Negen klachten hadden betrekking op Omring intern. Het merendeel van deze klachten is naar tevredenheid afgehandeld.

De klachtgronden hadden vooral betrekking op organisatie en ervaren kwaliteit van zorg. Als er signalen zijn van onvrede, wordt steeds vaker preventieve bemiddeling ingezet. Zowel de cliënt als medewerker kunnen hiertoe het initiatief nemen. Preventieve bemiddeling zorgt ervoor dat beide partijen zich gehoord voelen en het voorkomt veelal een klachtmelding. De klachtenfunctionaris heeft 11 keer preventief bemiddeld in 2021.

Als het niet lukt om een klacht goed op te lossen, bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van de externe klachtencommissie van Omring. In 2021 zijn 5 klachten ingediend bij deze commissie. Door de coronamaatregelen zijn twee online hoorzittingen georganiseerd. Van 4 klachten is de procedure afgerond in 2021 en van 1 klacht loopt deze nog. De nodige verbetermaatregelen zijn getroffen. Omring is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg. In 2021 heeft zich één cliënt tot deze commissie gewend.

In West-Friesland neemt Omring deel aan het TIM (Transmuraal Incidenten Melden) om bij te dragen aan kwaliteitsverbetering in de keten van zorgaanbieders. In de regio Kop van Noord-Holland heeft de Noord-West-Ziekenhuisgroep een eigen TIM-procedure afgesproken; daar kan Omring transmurale incidenten melden. Bij de andere ketenpartners in de Kop van Noord-Holland maakt de medewerker bij ketenincidenten een melding incident cliënt en bespreekt deze – met het oog op kwaliteitsverbetering – met de betreffende ketenpartner. We melden interne incidenten structureel, analyseren deze en zorgen waar nodig voor verbetermaatregelen. Omring beschikt over een intern Prismateam dat is opgeleid om ernstige incidenten met cliënten te onderzoeken. In 2021 heeft het team drie onderzoeken gedaan. Daarvan is één gebeurtenis gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd. Deze gebeurtenis bleek geen calamiteit te zijn. Bij de inspectie is

één ontslag wegens disfunctioneren gemeld. Het aantal meldingen incidenten medewerkers is gelijk gebleven bij de woonzorglocaties (391) en gedaald bij de thuiszorg (80). Het aantal meldingen incidenten cliënten is gedaald bij de woonzorglocaties en gestegen bij de thuiszorg.

Omring onderzoek en praktijkontwikkeling

De missie van Omring is Samen de beste zorg dichtbij. Onlosmakelijk hiermee verbonden is het stimuleren van 'evidence based'-werken en het creëren van een klimaat waarin onderzoek en leren integraal onderdeel uitmaken van het dagelijkse werk van de professionals. Omring ontwikkelt zich als een lerende organisatie waarin cliëntenzorg, onderwijs en onderzoek met elkaar verbonden worden. Dit draagt bij aan kennisontwikkeling, toekomstgerichte zorg en het ontwikkelen en aantrekken van medewerkers. Het primaire doel is de zorg – en daarmee de uitkomsten voor de cliënt – te verbeteren, met aantoonbare kwaliteit van zorg en behandeling. Dit doen we door structurele samenwerking met onder meer universiteiten, hogescholen, practoraten, kennisinstellingen en andere zorgorganisaties waarmee we onderzoek verweven met de praktijk. De implementatie van een wetenschappelijke infrastructuur is een van de strategische ontwikkelpunten voor de komende jaren. Onderzoeks- en praktijkontwikkeling zijn strategisch gepositioneerd binnen het bestuursbureau, dat een verbinding maakt met innovatie, kwaliteit en arbeidsrelatie. Gestart is met de koppeling van onderzoek aan de innovatiestructuur en leren en ontwikkelen.

Binnen Omring koppelen we medewerkers die hun eerste stappen zetten op het pad van onderzoeker intern waar mogelijk aan een hoofdonderzoeker én extern aan een specifieke expertise van onderzoeksgroepen of universiteiten zoals het LUMC en het AmsterdamUMC. Er zijn twee medewerkers van

Omring gestart met een promotietraject waarbij de hoofdonderzoeker van Omring copromotor is. De promovendi en hoofdonderzoeker presenteren de resultaten op nationale en internationale congressen en in tijdschriften. Binnen deze promotietrajecten creëren we een 'dakpanstructuur' waarbij ook masterstudenten, HBO-V-studenten en in de toekomst MBO-studenten vanuit practoraten een bijdrage kunnen leveren aan de onderzoeken.

Omring heeft ook een actieve rol in de themagroepen UNO-Amsterdam goede zorg bij hersenaandoeningen, goede organisatie van zorg en goede zorg voor revalidanten. De commissie onderzoek in de praktijk binnen Omring richt zich op de ontwikkeling van drie thema's: 1. Zichtbaarheid en verbinden, 2. Kennis en leren en 3. Implementeren en borgen. De commissie initieert bijvoorbeeld de collegetour, zorgt voor coördinatie en overzicht in onderzoek, publiceert artikelen in het personeelsblad 'Thuis' over onderzoek in de praktijk en toetst aanvragen tot deelname voor externe onderzoeken.

GRZPLUS, een samenwerkingsverband op het gebied van geriatrische revalidatie waarin Omring samenwerkt met De Zorgcirkel, verkreeg in 2020 het TOPCARE-predicaat. Hiermee behoort GRZPLUS tot één van de drie topexcellente gespecialiseerde zorgorganisaties voor revalidatiezorg door het verweven van onderzoek, praktijk en onderwijs in de organisatie. Er is een structurele samenwerking met de Hogeschool van Amsterdam, waaraan een lector is verbonden en studenten praktijkgericht onderzoek uitvoeren samen met professionals. Daarnaast participeert Omring in het Universitair Netwerk Ouderenzorg-AmsterdamUMC (UNO). Dit netwerk biedt een intensievere samenwerking met Vivium en Zonnehuisgroep Amstelland (beide ook topcare-organisaties) met als doel het starten van praktijkgericht onderzoek in de vorm van promotietrajecten om ambulante revalidatie

te verbeteren en inzicht te krijgen in hoe we de kwaliteit van geriatrische revalidatie meetbaar kunnen maken. Een van deze promotietrajecten wordt uitgevoerd door een geriatriefysiotherapeut van Omring binnen GRZPLUS-verband.

Van onderzoek naar implementatie van praktijkgerichte richtlijnen

Vanuit gepubliceerd onderzoek en evidence based ontwikkelde richtlijnen en klinimetrie wordt gekeken hoe dit om te zetten is naar praktische richtlijnen en toepassing. Een succesvol voorbeeld is de in 2020-2021 ontwikkelde richtlijn COFIT+ voor revalidatie na COVID-19. Daaropvolgend is het zorgpad COPD doorontwikkeld in 2021. De start van de implementatiefase die volgde, is het resultaat van een samenwerking tussen topcare-partners Vivium, De Zorgcirkel en Omring. Na de monodisciplinaire en interdisciplinaire fase is de klinimetrie beoordeeld. De partners brachten samen wijzigingen aan in het landelijke evidence based behandelprogramma COPD om te komen tot een uniform Zorgpad COPD. Het projectteam monitort en evalueert de voortgang en de opgedane praktijkervaring. Bij gebleken bruikbaarheid en tevredenheid door zorg- en behandelteams bij COPD-revalidanten zal het projectteam zich richten op een volgend zorgpad zoals CVA of trauma.

Het Medical Delta Living Lab binnen Omring is opgestart. Dit Lab is gericht op de doorontwikkeling van geriatrische revalidatie thuis met de inzet van eHealth en is een samenwerking tussen o.a. Omring, Hogeschool Inholland, Hogeschool Rotterdam, Haagse Hogeschool, Basalt, Laurens en Pieter van Foreest (Medical Delta Living Lab Geriatric Rehabilitation@Home | Medical Delta). Binnen de samenwerking met de Medical Delta hebben we een subsidie ontvangen voor de uitvoering van een praktijkgericht onderzoek om wensen, behoeften en kansen voor de toekomst te inventariseren rondom de inzet van eHealth in de ambulante geriatrische

revalidatie. Dit wordt belicht vanuit het perspectief van de revalidant/mantelzorger, behandelaren, beleid/stakeholders.

Omring participeert in het onderzoekconsortium GOEDZO (Goede voeding goede zorg) en in meerdere externe onderzoeken en onderzoekconsortia en voert intern onderzoek uit (zie hiervoor het overzicht op de volgende pagina).

Innovatie

Vanuit het OMRING.LAB hebben in 2021 de volgende initiatieven plaatsgevonden.

Smart glass

Omring heeft diverse opeenvolgende experimenten gedaan met een slimme bril. Met de slimme bril (ook wel smart glass) kunnen experts op afstand meekijken en ondersteuning bieden aan collega's. Dit moet leiden tot een verbetering van de kwaliteit, maar ook onnodige reistijd en locatiebezoeken voorkomen.

Naar aanleiding van de experimenten is gekozen om over te stappen op een ander type smart glass, dat beter aansluit bij de behoeften en gebruiksvriendelijker is dan het eerder gekozen merk. Met dit nieuwe model zijn vervolggexperimenten uitgevoerd bij de begeleiding van leerlingverpleegkundigen. Om de drempel voor het meekijken op afstand verder te verlagen, worden voor dit doel ook iPhones ingezet. In 2022 verwachten we de werkwijze te kunnen opschalen binnen de organisatie en de scope te kunnen verbreden naar de medische dienst.

Skincair hoeslaken

Het Skincair medisch hoeslaken is een innovatief product dat de zelfredzaamheid van cliënten bevordert, bijdraagt aan comfort en decubitus helpt voorkomen dan wel verminderen. Van september tot en met december heeft Omring een pilot uitgevoerd onder circa 30 cliënten. De resultaten waren hoopgevend. Onderzocht wordt hoe en onder welke voorwaarden het product in 2022 voor alle

Lopend onderzoek binnen Omring in 2021

Onderzoeksnaam	Omschrijving / doel onderzoek
GOEDZO!	Goede voeding, goede zorg. Kwalitatief onderzoeken wie betrokken zou moeten zijn bij optimale voedingszorg, wie daarin welke verantwoordelijkheden heeft en waar optimale voedingszorg belegd zou moeten zijn. Door barrières en good practices in kaart te brengen hopen we concrete aanbevelingen te kunnen doen voor het optimaliseren van goede voedingszorg in verpleeghuizen, dit betreft zowel ondervoedingszorg als goede voedingszorg in het algemeen. (Consortium bestaande uit de HAN, diëtistennetwerk DGO (Diëtisten Geriatrie en Ouderen), Universiteit Maastricht, AmsterdamUMC en Stuurgroep Ondervoeding, Omring, Zorggroep Maas en Waal, Proteion)
Peilstations	Onderzoek naar de kwaliteit van de behandelingen en het voorschrijven van medicijnen in de verpleeghuiszorg. Het doel van dit kwaliteitsonderzoek is dat het voorschrijven van medicijnen in de verpleeghuiszorg steeds gepaster (tijdig en juist) wordt en de kwaliteit van de behandeling verbetert. Het kan gaan om het voorschrijven van antibiotica of psychofarmaca (medicijnen bij psychische klachten), maar ook andere medicijnen en behandelingen kunnen onderwerp van het onderzoek worden. (AmsterdamUMC)
NONU-HIP studie	Het doel van de NONU-HIP studie is de uitkomst van niet-geopereerde en niet-ingestuurde patiënten naar de SEH met een (vermoedelijke) heupfractuur bij verpleeghuis-/verzorgingshuispatiënten in kaart te brengen. Het gaat hierbij om hoe comfortabel deze patiënten zijn, de verpleegbaarheid en kwaliteit van leven. Het onderzoek is opgezet in het Noordwest Ziekenhuis en het Dijklander Ziekenhuis. (Onderzoeksgroep ErasmusMC)
EU-COGER	Pan-European Study on Outcome and Service in Geriatric Rehabilitation in Times of COVID-19 Pandemic. EU-COGER Study (UNC_ZH en Europese onderzoeksgroep GR (SIG-EUGMS))
RAI	Welke impact heeft de implementatie van de interRAI LTCF op het functioneren en de veiligheid van bewoners? Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren de verschillende zorgprofessionals die werken met en gebruik maken van informatie uit interRAI? (AmsterdamUMC)
SE(AR)CH (intern promotietraject)	SE(AR)CH Scan your Environment with an AR game contributing to less Hinder in movement. Doorontwikkeling van een Augmented Reality (prototype) app voor mensen met een neglect door een CVA in de postacute fase, binnen de GRZ van Omring, die aansluit bij de wensen en behoefte van de cliënt en de cliënt leert om te gaan met het neglect tijdens het verplaatsen in de eigen omgeving. (Intern onderzoek, samen met LUMC)
Ambulante revalidatie (intern promotietraject)	Wat zijn effectieve onderdelen/interventies om de ambulante revalidatie goed te organiseren? (UNO-Amsterdam, GRZPLUS, Omring, Zorgcirkel, Vivium, Zonnehuisgroep Amstelland).
GROET	GROET: Geriatrische Revalidatie bij Omring ondersteunen met eHealth toepassingen. Kleinschalig onderzoek naar randvoorwaarden voor implementatie van applicaties ter ondersteuning van blended revalidatie; hoe je dit goed kan integreren in het dagelijkse werk en het de behandeling kan ondersteunen (in overgang van klinische revalidatie naar huis). Het onderzoek levert een blauwdruk voor een werkwijze en implementatie.

intramurale cliënten van Omring beschikbaar kan worden gemaakt.

Digitheek

Slimme, digitale oplossingen kunnen het leven van cliënten thuis makkelijker en comfortabeler maken. De drempel om deze oplossingen in te zetten is nog hoog. Deels door onbekendheid, maar ook vanwege de financiering. Sinds 2021 biedt Omring cliënten de mogelijkheid om producten via de Omringwinkel te huren, alvorens men besluit tot aanschaf. Het assortiment van de Digitheek wordt op geleide van de behoefte uitgebreid. Als het concept eenmaal staat, is het de bedoeling deze service in 2022 vanuit alle filialen van de Omringwinkel aan te bieden.

Hendrik's Escape Room

Na Ria's Escape Room, waarin persoonsgerichte zorg en methodisch werken centraal staan, introduceerde Omring in 2021 Hendrik's Escape Room. Dit is een digitale game rondom de toepassing van moderne zorgondersteunende technologie. Tijdens het spel moeten spelers uit een selectie van hulpmiddelen de juiste kiezen om te voorzien in de behoeften van revalidant Hendrik. Zowel Ria's als Hendrik's Escape Room zijn voorbeelden van andere en innovatieve manieren van leren door gamification. De game zorgt voor meer inzicht in zorgtechnologie en draagt bij aan het vergroten van de digivaardigheid van medewerkers.

Pilot nachtwerk

Op initiatief van het OMRING.LAB is in 2021 een pilot uitgevoerd onder medewerkers die door wisseldiensten kampen met slaapproblemen. Naast slaapcoaching konden de deelnemers gebruikmaken van een lichttherapiebril. Het merendeel van de deelnemers bemerkte een positief effect, zowel op slaap- als op het algehele energieniveau. De bril is inmiddels, samen met de workshop, vast onderdeel van de interventies die vanuit Samen Vitaal worden aangeboden.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) gaat over het vinden van een nieuwe balans tussen sociale, ecologische en economische aspecten. Dit zorgt voor een echt toekomstgerichte organisatie. Omring is ervan overtuigd dat (zorg) organisaties actief aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid moeten werken. Niet-duurzaam gedrag bedreigt de gezondheid. MVO is daarmee dus onlosmakelijk verbonden met wie we zijn. Onze stakeholders, zoals de rijksoverheid, banken, gemeenten en verzekeraars verlangen bovendien in toenemende mate transparantie en resultaten op het gebied van duurzaamheid, net als (toekomstige) medewerkers. Bovendien hebben klimaatverandering, biodiversiteitsverlies, grondstoffenschaarste en groeiende ongelijkheid in toenemende mate impact op de manier waarop wij zorg kunnen verlenen.

Om zowel de kansen als uitdagingen op het gebied van MVO beter in kaart te brengen heeft Omring in 2021 gewerkt aan het formuleren van een ambitieuze en integrale MVO-strategie. In maart is een programmamanager MVO aangesteld met als opdracht deze strategie uit te werken op basis van interviews (in- en extern), positie van stakeholders, deskresearch en inventarisatie van huidige projecten. Daarop gebaseerd is het volgende gewaagde doel vastgesteld: "In 2030 is Omring de meest duurzame zorgorganisatie van Nederland, omdat bij alle activiteiten gezondheid centraal staat: voor bewoners, klanten, naasten, medewerkers en maatschappij."

Om deze ambitie te bereiken is er een MVO-programma opgesteld met concrete doelen voor de periode 2022-2026. Dit programma maakt duurzaamheid een integraal onderdeel van de organisatie, zowel in de bedrijfsvoering, zorgver-

lening, HR-beleid als samenwerkingen/stakeholdermanagement. Het bevorderen van gezondheid is daarbij het centrale uitgangspunt. Om dit te borgen is het programma opgenomen in de herijkte meerjarenstrategie van Omring.

Er is gekozen voor zichtbare en impactvolle thema's die passen bij de kernwaarden van Omring. We maken gebruik van bestaande (kennis)netwerken en zorgen ervoor dat alle acties ondersteunend zijn aan het primaire proces. Het afgelopen jaar is onder andere gewerkt aan:

Vitaal & inclusief.

- **Vitaal:** Veerkrachtige medewerkers zijn van levensbelang voor een vitale organisatie.
 - Het vitaliteitsprogramma SamenVitaal
- **Leren & ontwikkelen:** verandering komt van binnenuit. Verbinding staat centraal.
 - Het programma werken is leren, leren is werken
- **Gelijke kansen voor iedereen:** we stimuleren diversiteit en toegankelijkheid en verminderen ongelijkheid.
 - Omring heeft voldaan aan haar SROI-verplichting
 - Samen met partners heeft Omring gewerkt aan een anderstaligenprogramma voor het opleiden van statushouders voor een functie in de zorg.

Gezonde omgeving.

- **Klimaatpositief:** We reduceren, compenseren en neutraliseren onze emissies.
 - Omring heeft voldaan aan de EED-verplichting.
 - We hebben de eerste versie van de portefeuilleuroutekaart (onderdeel van de Green Deal Duurzame Zorg) ingeleverd met als doel CO₂-reductie in onze vastgoedportefeuille.
 - Op diverse locaties zijn zonnepanelen en laadpalen geplaatst.

- **Circulair ondernemen:** Onze grondstoffen behouden hun waarde, er is geen afval meer.
 - Er is een samenwerking opgestart met Circulair West-Friesland, Gemeente Hoorn, Omgevingsdienst NH-n, TU Delft en het Dijklander Ziekenhuis om een regionale visie op circulaire grondstoffen uit de zorg te formuleren.
 - Het platform Omring Marktplaats is gelanceerd, waar medewerkers spullen die zij zelf niet meer kunnen of willen gebruiken onderling kunnen weggeven.
- **Groen & gezond:** Een gezonde leefomgeving zorgt voor blije bewoners.
 - Er is gestart met een werkgroep duurzame vervoersmobiliteit die zowel kijkt naar het in kaart brengen en de reductie van CO₂, als het stimuleren van beweging (via het fietsplan).
 - Er is gestart met een plan voor het integraal verduurzamen van het aanbod van eten en drinken, waarbij wordt gekeken naar inkoop, assortiment, gezondheid en het terugdringen van afval.

Duurzaam zorgstelsel.

- **Governance:** als toekomstgerichte organisatie staat waardengedrevenheid centraal in al ons handelen.
 - Er is gestart met het verduurzamen van het inkoopbeleid, waarbij de nadruk in 2021 lag op de dialoog aangaan met de top 5 leveranciers: Huuskes, Brocacef, King, Mediq en GP Groot.
 - Er zijn meerdere communicatie-uitingen geweest over de duurzame ambities van Omring, onder meer in Zorgvisie, Circulair West-Friesland, FiZi, KPN Health en het Congres Duurzame Zorg van VWS.
- **Stakeholders:** duurzaamheid gaat over partnerschap. We werken zowel regionaal als nationaal samen met anderen.
 - Omring is partner van het Milieuplatform Zorg, MVO Nederland en Healthcare Without Harm.

- Lokale omgeving: we werken aan vermaatschappelijking, waarbij zorg en maatschappij samenkomen.
 - Contact met diverse gemeenten over uitvoering Regionale energiestrategie.

Icoonproject: Het Groene verpleeghuis

Onze visie op MVO krijgt een concrete invulling in de vorm van het Groene Verpleeghuis: een nieuw te ontwikkelen woon-zorglocatie Texel van 53 appartementen. Omring wil met deze nieuwbouw een showcase op het gebied van duurzaamheid en gezondheid neerzetten. In 2021 is een intern projectteam samengesteld, aangevuld met vaste bouwpartner FAME en circulair adviesbureau Copper8. De groep is gestart met het formuleren van doelstellingen op de thema's gezond & sociaal, groen, energie en circulair. In oktober ontvingen we een prijs voor het 'Beste Duurzame Zorgidee' tijdens het congres Duurzame Zorg van VWS, ter waarde van 10.000 euro.

Medewerkers op 1

Volgende en deskundige medewerkers die met plezier hun werk doen, is cruciaal voor het leveren van de beste zorg dichtbij. Omring zet daarom in op duurzaam werkgeverschap door het werven, opleiden, behouden en vitaal houden van personeel. Daarbij hoort ook het ontzorgen en efficiënt faciliteren van zorgmedewerkers. We investeren in medewerkers zodat zij samen met hun collega's, hun vak professioneel en met plezier kunnen uitvoeren. We zetten de cliënt centraal en dus de medewerkers op 1.

Arbeidsmarkt, werving & selectie

Het aantal vacatures in de zorgfuncties is opnieuw gestegen (360). Omring zet continu en intensief in op het werven van nieuwe medewerkers. Zo zijn er verschillende arbeidsmarkt-campagnes geweest, heeft Omring deelgenomen aan evenementen

zoals de Ontdek de zorgweek, is er een nieuwe Werken-bij Omring site, worden nieuwe platforms gebruikt en belonen we onze eigen medewerkers als ambassadeur via de 'Bring a friend'-regeling. In 2021 zijn 898 medewerkers in dienst gekomen. Rekening houdend met de uitstroom is Omring in 2021 gegroeid met 325 medewerkers naar 4020 toetaal. Een deel van deze groei komt doordat in 2021 meer dan 200 flexmedewerkers van Zorg Interim een contract bij Omring hebben gekregen. Vanaf oktober wordt de flexibele inzet van zorgmedewerkers gecoördineerd door Omring Flex. Met de start van Omring Flex binnen Omring zijn Zorg Interim & Flying Nurses als organisatieonderdeel opgeheven. Het Omring Flex team heeft 6 regiocoördinatoren die de planning coördineren en het contact met de interne klant en flexmedewerkers onderhouden. Ook is er in het Recruitment team een flex-Recruiter aangenomen.

Loopbaanperspectief & scholingen medewerkers
Het opleiden van zorgmedewerkers blijft voor Omring een speerpunt. Medewerkers met loopbaanvragen kunnen sinds 2021 terecht bij een loopbaancoach. 52 collega's hebben daar dit jaar gebruik van gemaakt. In 2021 volgden 400 studenten een zorgopleiding. Dit zijn medewerkers die zich verder ontwikkelen en nieuwe collega's. Daarnaast waren er 353 stagiaires. Er zijn 66 studenten ingestroomd die de opleiding zijn gestart tot verzorgende 3-ig. De in 2020 opgestarte opleiding Verzorgende IG voor anderstaligen heeft geleid tot 2 gediplomeerd helpenden plus. De eerste geslaagden VIG zijn te verwachten in februari 2023. Dit succesvolle traject krijgt in 2022 een vervolg. Daarnaast zijn 5 medewerkers in de Thuiszorg gestart met de opleiding HBO-V duaal. In het najaar is deze opleiding ook voor zij-instromers en doorstromers opengesteld (43).

Vanaf half augustus is het Studentenpunt van start gegaan. Binnen het Studentenpunt zijn alle pro-

cessen rondom studenten (voorheen stagiaires en leerlingen) samengebracht. Op deze manier wordt de dienstverlening aan studenten, samenwerkende onderwijsinstellingen en interne betrokkenen meer gestroomlijnd.

Het Opleidingscentrum organiseert doorlopend een grote diversiteit aan scholing en trainingen. Een deel van de trainingen, opleidingen en proeves zijn door de coronamaatregelen in aangepaste vorm uitgevoerd of tijdelijk uitgesteld. Tegelijkertijd is bekeken hoe leerinterventies op een andere manier kunnen plaatsvinden, zoals door de inzet van e-learning, slimme bril, games en VR-bril.

Het meerjarenprogramma SENS (Samen Effectief Naar Succes) helpt teams om effectiever samen te werken en processen te verbeteren. Op 31 december 2021 heeft 55% van de organisatie deelgenomen aan het SENS-traject. Met de nog ingeplande teams zal dit percentage in 2022 oplopen tot 75%. De Thuiszorg heeft SENS afgerond, de focus ligt nu op Wonen met Zorg.

Omring heeft als actief lid van ZW-plus een voortrekkersrol in de regio waar het gaat om de samenwerking omtrent arbeidsmarkt en opleiden. Dit resulteerde onder andere in het met InHolland en Wilgaerden/Leekerweide ontwikkelen van een post-HBO-opleiding in West-Friesland. Met deze opleiding 'Innoveren in Zorg en Welzijn met Technologie' (IZWT) zijn in 2021 zes medewerkers opgeleid om vraagstukken rondom zorg en welzijn via technologie op te lossen. Met de regiocolleges zijn gesprekken gevoerd over het concept 'Praktijk gestuurd leren' (PGL). Dit leidde tot de start van een nieuwe vorm van de opleiding VIG niveau 3 en Verpleegkundige niveau 4, in samenwerking met ROC Kop van Noord-Holland. Met deze regionale opleider zijn ook voorbereidende gesprekken over het practoraat 'Innoveren in de zorg' gevoerd. Dit practoraat heeft als doel een

nieuwe leeromgeving te ontwikkelen dat bestaande en nieuwe technologieën toepast en adopteert in zowel de beroepspraktijk als in het onderwijs.

Het programma Leren is werken, werken is leren (LWWL) is eind 2021 afgesloten met een symposium. Diverse medewerkers van Omring leverden een substantiële bijdrage en blijven betrokken bij de verdere uitrol en doorontwikkeling ter verbetering van het leerwerkklimaat.

De subsidies voor de MBO- en HBO-opleidingen zijn aangevraagd, toegekend en ontvangen. De nieuwe medewerker voor opleidingssubsidies coördineert dit proces. Dit resulteerde in een ontvangen subsidie van € 1.017.406,-.

Vitaliteit, Arbo en Verzuim

Het programma Samen Vitaal is er om medewerkers te ondersteunen vitaal te blijven door samen te werken aan een gezonde en veilige werkomgeving. Het programma is gebaseerd op de visie van Positieve Gezondheid waarbij de medewerker zelf regie neemt over de eigen vitaliteit. Door de coronacrisis zijn veel programmaonderdelen online uitgevoerd. Daarnaast zijn er seizoenprogramma's aangeboden waarin naast de preventieve interventies ook veel ontspannende activiteiten zijn uitgevoerd. Dit om ontspanning en plezier te bieden in een toch heel spannende tijd in de zorg én om de weg laagdrempelig te maken naar de preventieve interventies.

In totaal namen 785 medewerkers (individueel of in groepsverbanddeel) aan de preventieve interventies met professionele ondersteuning. Ten opzichte van 2020 is dit 31% meer. Populair waren het spel voor inzicht in balans 'Bordje Vol', de loopbaancoach, de webinars over de menopauze, de training 'Rust in je hoofd'. Ook zijn er informatieve webinars geweest over slapen, voeding en ademhaling. In 2021 is het programma Samen Vitaal deels gefinancierd met ESF-subsidie via ZWplus/Sigra.

In 2021 was er mede door de aanhoudende druk door de coronacrisis een forse stijging van het ziekteverzuim van 1,17%. In het eerste coronajaar was het verzuim juist iets gedaald. In het tweede coronajaar zette de stijging in vanaf april. Het verzuim steeg in 2021 naar 7,37% voortschrijdend. Wel is dit lager dan in de VVT-branche, waarin het voortschrijdend verzuim is gestegen naar 8,46%. De uitval van medewerkers door COVID-19 (besmettingen en/of quarantaine), zorgde voor extra druk op de roosters. Veel zorgmedewerkers ervaren een hoge werkdruk en/of werken gedurende langere tijd extra diensten. Ook was sprake van langere uitval door uitgestelde behandeling. De belangrijkste verzuimoorzaken tijdens het spreekuur van de bedrijfsartsen waren: klachten van het bewegingsapparaat, psychische klachten en aandoeningen van de luchtwegen (vooral COVID-19 en/of long COVID). Omring Thuiszorg koos na een succesvolle pilot voor een verzuimmodel waarbij de managers in de verzuimbegeleiding werden ondersteund door een casemanager. Ook bij Wonen met Zorg is na een positieve evaluatie van een pilot gekozen voor dit nieuwe verzuimmodel. Daarmee wordt de procesgang van de Wet Verbetering Poortwachter geoptimaliseerd en worden managers ontzorgd. De integrale arbodienstverlening wordt verder ontwikkeld door de in 2021 aangestelde beleidsadviseur Arbo & Verzuim. Er is een uitgebreide jaarrapportage verschenen over Arbo & Verzuim & Vitaliteit.

Aantrekkelijk werkgeverschap en ontzorgen van medewerker

Omring streeft landelijk naar een goede Cao VVT omdat we vinden dat onze medewerkers goede arbeidsvoorwaarden verdienen. Daarnaast zetten we in op aantrekkelijk aanvullende arbeidsvoorwaarden zoals de fietsenregeling, thuiswerkvoorzieningen en een collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering. Om investeringen in medewerkers te faciliteren zetten we deel van ons financieel resultaat in om dit de komende jaren mogelijk te maken.

Ook belangrijk is dat we medewerkers ontzorgen door betere service en gebruiksvriendelijkere administratieve processen en systemen. De informatie voor medewerkers is makkelijk vindbaar en begrijpelijk. In 2021 is de P&O Nieuwsbrief tweemaandelijks verschenen met daarin veel onderwerpen die voor medewerkers van belang zijn.

Voor alle medewerkers (inclusief uitzendkrachten en ZZP'ers in zorgfuncties) die in de periode oktober 2020 – juni 2021 hebben gewerkt, heeft Omring bij de overheid voor de tweede keer een zorgbonus aangevraagd. De aanvraag is volledig toegekend waardoor we iedereen die voldeed aan de criteria, de zorgbonus van € 384,71 netto konden uitbetalen in december 2021 aan 4087 Omringers en 401 Vrijwaarders.

We onderzoeken in het kader van duurzaam werkgeverschap de mogelijkheden om verschillende onderdelen van vervoersmobiliteit onder te brengen in een Omringregeling. Zowel vanuit goed werkgeverschap als maatschappelijk verantwoord ondernemen en vitaliteit. Vooruitlopend op de uitkomsten van dit onderzoek is voor 2021 opnieuw de fietsenregeling opengesteld, waarin medewerkers met fiscaal voordeel (max. € 800,-) een fiets kunnen kopen. Alle medewerkers die wilden meedoen aan deze regeling hebben daar gebruik van kunnen maken.

Om medewerkers en managers in een aantal HR-processen te ontzorgen in hun werk en de kwaliteit van de HR-processen te verbeteren zijn flinke stappen gemaakt in het project e-HRM verder. Dit project kent drie lijnen: Werving & Selectie, van Indienst tot Uitdienst en Leren & Ontwikkelen. Resultaten zijn:

- Een aangepaste workflow voor recruitment en indiensttreding is live gegaan, inclusief het nieuwe recruitmentsysteem HR Office.

- Er is met CAPP LMS een nieuw leermanagementsysteem geïmplementeerd; er wordt nog gewerkt aan een oplossing voor een aantal knelpunten.
- In het indiensttredingsproces is de Sollicitant Self Service in AFAS ingericht.
- De standaardmodule voor de Wet verbetering poortwachter in AFAS is getest.

Daarnaast is veel extra werk verzet door de personeels- en salarisadministratie. Hierbij een kort overzicht:

- Alle personeelsdossiers van de medewerkers die over zijn gegaan van Zorg Interim naar Omring Flex zijn compleet gemaakt.
- Vanaf 1 april 2021 is er een koppeling tussen AFAS en het ONS roosterpakket. ONS is gefaseerd ingevoerd. Alle inleesbestanden voor ORT-uren, meeruren en reiskosten-vergoedingen zijn ingelezen in AFAS en de verloning is succesvol verlopen.
- Bijdragen aan de inrichting van een Balans-budget pot binnen ONS. Het Balansbudget kan worden ingezet om tijdelijk, minder of niet te werken, of het werk af te bouwen aan het einde van de carrière. De gespaarde uren worden apart gezet in ONS en in AFAS is een workflow ingericht waarbij medewerkers een verzoek tot sparen kunnen doen.
- Voorbereidingen zijn getroffen voor het implementeren van de flexmodule in het ONS roosterpakket. Hiermee wordt het roosterproces voor flexmedewerkers verbeterd.
- Uitvoering geven aan de nieuwe Cao-regeling vervroegd uittreden.
- Optimalisatie van de workflow aanvraag werkgeversverklaring via AFAS.

Medewerkersonderzoek

In juni-juli 2021 was het organisatiebreed medewerkersonderzoek. De respons was 58%. De benchmark VVT ligt op 50%. De uitkomsten waren

met een 7,8 zo positief dat Omring is bekroond met de titel 'Worldclass Workplace'. Dit is een keurmerk van Effectory dat wordt uitgereikt aan de Beste Werkgevers. Eerder werd Omring al verkozen als '(Thuis)werkgever van het jaar 2020'.

In het najaar zijn de teams met hun manager over de teamuitkomsten in gesprek gegaan. Daarin gaat het om: "Waar doen we het al heel goed en waar kunnen we nog verbeteren?".

De uitkomsten op centraal niveau zijn verwerkt in een uitgebreide analyse en worden gebruikt in de jaarplannen en in het strategieprogramma 'Medewerker op 1'. We blijven inzetten op de trojspunten (Omring als werkgever; teamdynamiek; leren en ontwikkelen) en gaan verder aan de slag met de verbeterpunten (communicatie; werktijden en roosters; veranderingen).

Medezeggenschap cliënten, medewerkers en professionals

Medezeggenschapsstructuur cliënten

De locaties binnen Omring hebben een eigen of geclusterde cliëntenraad die bestaat uit bewoners en/of vertegenwoordigers van bewoners. Daarnaast is er een cliëntenraad voor de thuiszorg. Deze raad is samengesteld op basis van werving en selectie vanuit verschillende (potentiële) cliëntengroepen in de maatschappij. Op concernniveau is er de Centrale Cliëntenraad (CCR). Deze is tot stand gekomen op basis van een convenant tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraden van Omring. Leden van de CCR zijn in veel gevallen de voorzitters van de cliëntenraden: op die manier is er sprake van een natuurlijke verbinding tussen de cliëntenraden en de CCR.

De CCR heeft zich ook ontwikkeld als strategische partner. Bij innovatie en beleid is zij vertegenwoordigd in projectgroepen. Op landelijk niveau benut zij haar invloed via relevante netwerken. Daarnaast fungeert zij als cliëntenpanel voor zorgkantoor en zorgverzekeraars.

In 2021 heeft de CCR over de volgende onderwerp advies uitgebracht:

- Begroting 2022 en jaarrekening 2020
- Kwaliteitsplan 2022
- Overname van cliënten en medewerkers van Magenta Thuisbegeleiding
- Actualisatie Klachtenregeling WKKGZ
- Profielschets lid RvT
- Wonen op gemixte locaties
- Benoeming GZ-psychologen tot WZD-functionaris
- Zorgpad palliatieve zorg
- Betrokkenheid bij ontwikkeling visie op roken

Medezeggenschapsstructuur medewerkers

Omring heeft één ondernemingsraad. De ondernemingsraad overlegt vierwekelijks met de Raad van Bestuur. Het Dagelijks Bestuur van de ondernemingsraad voert tussendoor een agendaoverleg. Vierwekelijks brengt de ondernemingsraad een informatiebulletin uit dat alle medewerkers ontvangen. De ondernemingsraad beschikt binnen Omring over een contactpersonen netwerk om voeling met de achterban te houden. Daarnaast houdt de raad consequent achterbanraadplegingen naar aanleiding van advies- of instemmingsvragen. De afgelopen jaren heeft de ondernemingsraad zich ontwikkeld richting strategische medezeggenschapspartner van de Raad van Bestuur. Bij veel beleidsontwikkelingstrajecten zijn vertegenwoordigers van de ondernemingsraad vroegtijdig betrokken. In 2021 is de ondernemingsraad gevraagd te *adviseren* over de volgende onderwerpen:

- Afronding Facilitaire transitie, met name restauratief.
- Overname teams ambulante begeleiding Magenta Zorg.
- Ontwerp Omring Flexpool (transitie van Zorg Interim naar Omring Flex).
- Herpositionering Praktijkopleiders.

In 2021 heeft de OR instemming verleend met betrekking tot de volgende instemmingsvragen vanuit de Raad van Bestuur:

- Aanpassing model verzuimbegeleiding Thuiszorg.
- Logging beleid (registreren van activiteiten en handelingen van medewerkers in systemen).
- Aanpassing contractenbeleid.
- Actualisatie Klachtenregeling.
- Aanpassing model verzuimbegeleiding Wonen met Zorg.

Medische vakgroep/BOPZ-artsen/verpleegkundige professionals

Inspraak en zeggenschap van de medische vakgroep is formeel belegd bij het bestuur van de medische vakgroep bestaande uit de eerste geneeskundige, een aantal specialisten ouderengeneeskunde en een verpleegkundig specialist. In 2021 is regelmatig overleg gevoerd met de Raad van Bestuur door het bestuur van de medische vakgroep en separaat ook door de Raad van Bestuur en de Wzd-functionarissen. Inbreng vanuit verpleegkundige professionals is binnen Wonen en Zorg en de Thuiszorg georganiseerd via respectievelijk de overlegstructuren van kwaliteitsverpleegkundigen en wijkverpleegkundigen.

In het overleg met de medische vakgroep zijn in 2021 de volgende onderwerpen besproken:

- Expeditie strategie- en leiderschapsontwikkeling in relatie tot het Advies- en Behandelcentrum
- Migratie ECD van Cura naar ONS
- Coronacrisis
- Voortgang optimalisatie behandeldienst
- Voortgang van de fusie met Vrijwaard en de overdracht van de remedielocaties
- Opleidingen
- Visie op huiskamerbezoek
- Ontwikkelingen RAI
- Monitoring Psychofarmaca

- Samenwerking ANW-diensten woonzorggroep Samen
- Voortgang Wet zorg en dwang
- 1e-lijns ouderenzorg
- Uitplaatsing cliënten GRZ naar de thuissituatie
- Voorkomen en afhandelen klachten
- Kwaliteitsindicatoren
- Kaderbrief 2022



Bedrijfsvoering en risico- management

Inleiding: ontwikkelingen gedurende het boekjaar

Onverminderd zijn we in 2021 geconfronteerd met de gevolgen van Covid en zetten we vooral in op het minimaliseren van de impact voor cliënten en medewerkers. Thuiswerken was veelal het devies. Gelukkig hebben we in 2020 al veel waardevolle inzichten opgedaan en een dashboard ontwikkeld waardoor we goed inzicht hadden in de ontwikkelingen. Ook als het gaat om de impact op onze bezetting op locaties en de extra uitgaven. De financiers ontwikkelden voor 2021 een compensatieregeling die de financiële risico's net als in 2020 in belangrijke mate afdekt.

Een aantal zaken uit het jaarplan en de begroting, waaronder het leiderschapsprogramma, liepen vertraging op. Het is wel gelukt om een deel van de achterstand in het onderhoud (vastgoed) alsnog uit te voeren. En uiteraard een mooie prestatie als het gaat om de invoering van het nieuwe ECD ONS/ Nedap in 2021 bij de Thuiszorg en Wonen met Zorg inclusief een nieuwe roostertool.

Bedrijfsvoering en financiën

Zoals vermeld in de paragraaf over de ontwikkelingen gedurende het boekjaar, had COVID-19 een grote invloed op de ontwikkelingen binnen onze organisatie. De totale omzet nam toe, de afname van zorgprestaties vanwege Covid is met name zichtbaar bij de GRZ en er was beperkte leegstand op onze locaties Wonen met Zorg. Soms bewust vanwege onvoldoende beschikbaarheid van personeel. Ook een afname van de omzet binnen de wijkverpleging was zichtbaar, waarschijnlijk door de implementatie van ONS/Nedap vanwege een verandering in de registratie. Naast daling van de opbrengst waren er extra kosten voor aanschaf van onder meer persoonlijke beschermingsmiddelen en schoonmaakkosten vanwege Covid. In 2021 is door hoger verzuim duidelijk een stijging in de personeelskosten zichtbaar die ook als meerkosten

aangemerkt kunnen worden. De kosten voor de Covid unit in het Dijklander Ziekenhuis worden in 2021 volledig vergoed. Voor de gedeelde opbrengsten en extra kosten hebben financiers compensatieregelingen ontwikkeld waardoor de financiële gevolgen beperkt zijn gebleven.

Vanwege andere oorzaken, waaronder vrijval van voorzieningen kwam het resultaat relatief hoog uit, maar gegeven de gehele context niet hoger dan voorgaande jaren. De financiële ratio's blijven minimaal op peil, het vermogen neemt toe. Voor 2022 wordt een specifieke resultaatbestemming voor het personeel voorbereid om de uitdaging van het tekort proberen te beperken. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

Om tot een goede integratie van systemen en processen te komen moet de integratie van Vrijwaard een zorgvuldig proces zijn waar voldoende tijd voor is. In 2022 vinden verdere voorbereidende werkzaamheden plaats om per 1 januari 2023 Vrijwaard volledig te hebben geïntegreerd, tegelijk met het voorgenomen moment van de juridische fusie.

Financiële informatie 2021 (bedrijfsvoering/financiën)

In 2021 behaalde Omring een positief resultaat van € 9,3 miljoen. Het voor incidentele posten gecorrigeerde resultaat 2021 komt uit op € 8,9 miljoen. Daarmee realiseerden we een genormaliseerd rendement van 3,6%. Afgelopen boekjaar liet zich wederom kenmerken als een turbulent jaar vanwege de COVID-19-crisis en de verdere integratie van de bestuurlijke fusie met Stichting Vrijwaard en Stichting Hulp Thuis Vrijwaard. De COVID-crisis zorgde voor de nodige omzetbeperkingen en meerkosten, waar gelukkig ook compensatieregelingen voor in het leven geroepen zijn. Omring heeft verdere stappen gezet in het rationaliseren van

de bedrijfsprocessen, soms om verspillingen tegen te gaan, soms om de organisatie toekomst klaar te maken, bijvoorbeeld via technologie. Een ander voorbeeld zijn de gesprekken met VGZ om een alliantie-afspraken te maken in de WLZ in navolging van de ZVW-afspraken in de thuiszorg. Voor een specifiekere toelichting op de jaarrekeningposten verwijzen wij naar de toelichting per post in de jaarrekening.

De operationele resultaten stonden onder druk door toenemende zorgzwaarte, werkdruk en stijgende ICT-kosten. Het verzuim nam toe door de COVID-19-crisis en met name de Delta-variant. Het operationele resultaat in 2021 is desondanks hoger dan in 2020. De toegekende extra middelen verpleeghuiszorg hebben we besteed aan meer handen aan het bed én aan inspanningen om de werkdruk te verminderen. Dit om aan de vereisten van kwalitatief goede zorg te voldoen. In 2021 is vanuit de CAO een salarisverhogingen van 3,0% verwerkt.

De omzet is hoger dan in 2020 dankzij de toenemende vraag van cliënten naar en keuze voor de zorg van Omring én aan de omzet van onze fusiepartner Stichting Vrijwaard (volledig meegeconsolideerd). Daarnaast is de impuls van de eerdergenoemde kwaliteitsgelden in het tarief zichtbaar. De zorgverzekeraars herkennen en erkennen Omring als een kwalitatief goede zorgaanbieder die kostenbewust te werk gaat. Ook speelt tariefindexering een rol.

Het positieve resultaat van 2021 leidt tot een sterkere vermogenspositie. Het eigen vermogen als percentage van het totale vermogen is 48,5% ultimo 2021, tegen 45% eind 2020. Het eigen vermogen als percentage van de totale bedrijfsopbrengsten bedraagt 30,2% eind 2021 tegen 30,2% over 2020. De liquiditeitsratio (current ratio) bedraagt 1,8 (in 2020 bedroeg deze 1,9).

Liquiditeit, solvabiliteit en resultaat blijven belangrijke variabelen waarop we ook in 2021 stuurden. De ontwikkeling van deze variabelen laat een stijging zien door bovengenoemde factoren. Dankzij het gerealiseerde positieve resultaat is het eigen vermogen als percentage van de omzet (weerstandvermogen) licht gestegen. De meerjarenliquiditeitsprognose laat met de huidige vooruitzichten een toekomstbestendig beeld zien.

Omring scoort in de stresstest op 6 van de 6 indicatoren boven de norm (5 van de 6 in 2020). Door de ontwikkelingen in 2021 stijgt de rentabiliteitsratio boven de 1,5% en ligt deze indicator ook boven de norm. De stresstest is een selectie van KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) door een accountant, die een indruk geeft van de financiële huishouding.

De financiële ruimte die ontstaat, verschaft ons de noodzakelijke speling in de exploitatie om de uitdagingen van het vinden en behouden van meer zorgpersoneel en het realiseren van de gewenste kwaliteitsontwikkeling aan te kunnen. Daarnaast worden deze middelen gebruikt als investeringspotentieel. Zowel op vastgoedgebied als op strategieveld.

Voornaamste risico's en onzekerheden in het afgelopen jaar

Het risicomanagement maakt onderdeel uit van de planning- en controlcyclus en heeft een verband met de A3-jaarplansystematiek. Doorgaans vindt, parallel aan het opstellen van de kaderbrief en concern-A3, herijking van de belangrijkste risico's op strategisch niveau voor Omring plaats. Op een aantal vlakken heeft herijking van de risico's plaatsgevonden door input vanuit de directie.

Risico's en beheersmaatregelen

Categorie	Risico's op hoofdlijnen	Beheersmaatregelen
Personeel	Te maken met een toenemende arbeidsmarkt-problematiek. Het is lastig om nieuwe mensen te binden aan Omring, met name niveau 3 en 4. Daarnaast is er een ongewenste uitstroom van personeel. We lopen risico's rond het vinden van goed gekwalificeerd personeel en het daardoor niet goed kunnen inspelen op het leveren van goede en passende zorg.	Inzetten op duurzaam werkgeverschap: maximale inspanning en creativiteit bij het opleiden, werven, behouden en vitaal houden van de medewerkers in de zorg. Daarnaast inzetten op slimmer werken: het ontzorgen en efficiënt faciliteren van onze zorg-medewerkers (zie ook processen en middelen).
Adaptief vermogen en impact op kwaliteit	Zijn wij als Omring in staat proactief in te spelen op de (toekomstige) behoeftes van onze klant en zijn onze zorg en systemen voldoende klant-ingericht, zodat we zorg leveren met voldoende kwaliteit, passend bij de wens en verwachting van onze klant op de juiste plek? Intern is de afstemming op verschillende niveaus, vanuit een duidelijke integrale visie en strategie nog op onvoldoende niveau. Daarnaast moeten we ons voorbereiden op de impact van schaarste op de arbeidsmarkt op de kwaliteit van zorg.	Het ontwikkelen van een gedegen visie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie. Daarnaast het benutten van systemen om beter klant-ingericht te kunnen werken (o.a. Salesforce) vanuit een duidelijk veranderverhaal. Met de juiste informatie via o.a. BI-tool. Aandacht voor verandervermogen (bereidheid is er wel), executiekracht, focus en samenhang. Daarnaast specifieke aandacht voor aanpassing aan schaarste op de arbeidsmarkt (zie risicopersoneel).
Samenwerken	De toenemende druk op ketensamenwerking en passende stakeholderstrategie vergt aandacht. Omring heeft zich als verbinder in de regio gepositioneerd waarbij sprake is van onduidelijkheid over de mate van regionalisering, stelselherziening en contractering. Impact en synergie zijn nog onzeker. Daarnaast staat de interne samenwerking tussen de staf en lijn onder druk en lijken er schotten te ontstaan tussen de afdelingen.	Gewenste ketensturing op basis van de klantwens: ontwikkelen van een stakeholderstrategie (in de keten en met financiers) met een duidelijke positionering van Omring. Op basis van de ambitie excellent te organiseren, ontwikkelen we een uniforme aanpak voor projecten, een organisatievorm voor samenwerken en streven we naar meer samenhang tussen de (jaar)plannen.
Processen en middelen en compliance	Ondanks de ondernomen stappen voor ICT als 'water uit de kraan', blijven er risico's rond het bieden van de juiste processen en middelen voor medewerkers. De continuïteit van een passend zorgapplicatielandschap staat op de rol met als focus een gebruiksvriendelijke digitale werkomgeving. Het risico rond veilig omgaan met gegevens (compliance) blijft.	Met de succesvolle afronding van het programma Heroriëntatie Zorg Applicatielandschap (HZAL) is met de invoering van een nieuw Elektronisch Cliënten Dossier op basis van Nedap ONS, een belangrijke stap gezet voor wat betreft de herinrichting van het zorgapplicatielandschap. De herstructurering van de zorgdomotica voorzieningen en de inrichting van digitale gegevensuitwisselingen met zorgpartners in de regio blijven speerpunten. Tegelijkertijd wordt er doorgewerkt aan het implementeren van het Informatiebeveiligingsbeleid volgens NEN7510 en Integraal Service Management volgens NEN7510.
Financiering en Vastgoed	De eisen rond financiering en de verantwoordelijkheid richting externen zijn veranderlijk. Er blijven risico's met betrekking tot (systeem)wijzigingen in financiering en regelgeving. Rond vastgoed lopen we risico's vanwege sterk stijgende kosten bouwsector, niet volledige vergoedingen NHC en de mogelijke verdere doorvoering scheiden wonen en zorg.	Risico's in financiering en verantwoording zijn onderwerp van gesprek in o.a. de treasury commissie en verkoopteams (zie ook risicomatrices), waar gewenst invloed op bekostigingsmodel met ketenpartners, zoals Actiz. Jaarlijkse evaluatie van de meerjarenvastgoed exploitatie waarmee inzicht blijft in de ontwikkeling van het rendement en de impact van scheiden wonen en zorg. Actualiseren vastgoedstrategie en nieuwe consultant financieringsarrangementen in 2022.

Voor al deze risico's zijn inschattingen gemaakt over de mogelijke impact en de kans waarop ze zich kunnen voordoen. Indien noodzakelijk nemen we maatregelen of hebben we deze genomen. Vertaling van deze hoofdrisico's komt terug in de A3-jaarplannen en onderdelen van de planning- en controlcyclus. Daarnaast zijn de risico's onderwerp van gesprek op de diverse niveaus.

Omzet- en tariefdruk

De impact van Covid is zichtbaar in de omzet. Overall valt deze lager uit dan begroot, met name binnen de GRZ en de binnen de locaties door lagere bezetting. Aan de andere kant zien we een omzetstijging binnen de VPT in de wijk door mensen langer thuis te laten wonen. De omzet binnen de wijkverpleging daalt beperkt, mogelijk mede door de implementatie van ONS/Nedap en registratiewijze. Verder is een stijging van de opbrengst zichtbaar bij arrangementen en bij begeleiding vanwege overname van cliënten van Magentazorg. Op basis van uitgewerkte regelingen verwacht Omring dat er in belangrijke mate compensatie van doorlopende kosten plaatsvindt vanwege het wegvallen van een deel van de omzet en vanwege een vergoeding voor meerkosten (zowel materieel als personeel). Door het toegenomen verzuim verwachten we de hoogste compensatie voor toename in de personele kosten. Omring verwacht dat de compensatie van doorlopende kosten in belangrijke mate binnen de afgesproken productieplafonds blijft.

In 2021 is voor het laatst sprake van een specifiek kwaliteitsbudget en zijn voor de laatste keer extra middelen ontvangen om de kwaliteit te vergroten. Als het gaat om de compensatie binnen de WLZ is het kwaliteitsbudget voorliggend. In 2022 wordt het kwaliteitsbudget onderdeel van het tarief waarmee een beperkte toename van de opbrengst wordt verwacht. De integrale vergelijking die was aangekondigd en deels is uitgevoerd, wordt niet

verder doorgezet door VWS. Wel is de druk op tarieven in 2022 voor het eerst zichtbaar. Een verdere daling de jaren erna is de verwachting. Op enig moment wordt ook onderhandelbaarheid van de NHC verwacht. In het regeerakkoord zijn daarnaast diverse elementen aanwezig die onzekerheid met zich meebrengen zoals positionering van het onderdeel behandeling binnen de WLZ die mogelijk wordt overgeheveld naar de ZVW.

Contractinnovatie

Als het gaat om contractinnovatie is de alliantie binnen de thuiszorg met VGZ voor de wijkverpleging een mooi voorbeeld. De alliantie loopt eind 2022 af. De intentie is om de alliantie te verlengen. De alliantie behelst een vast maandtarief voor VGZ-verzekerden, en streeft ernaar om ieder jaar meer doelmatig te zijn als zorgorganisatie. Dit betekent streven naar daling van de gemiddelde zorgduur per cliënt (per maand) om te kunnen blijven voldoen aan de toenemende vraag van zorg, met gelijkblijvend of marginaal stijgende personele groei. Verder is contractinnovatie zichtbaar bij invulling van een regiofunctie, bijvoorbeeld als het gaat om triage. In zowel 2020 en 2021 heeft Omring ook voor Covid een regiofunctie vervuld.

Eind 2021 zijn de eerste stappen gezet voor het vormgeven van een alliantie met het Zorgkantoor VGZ voor de WLZ. Een eerste stap is concreet gezet door extra middelen beschikbaar te hebben voor innovatie, vertaald in een beperkte stijging van het tarief (wat hiermee deels de daling van het tarief overall voor de WLZ in 2022 compenseert). Richting voor de alliantie is mensen zo lang als mogelijk thuis te laten wonen en vooral groei in de MPT en VPT te realiseren. Met name op dat laatste vlak draagt Omring al sterk bij.

Bij contractinnovatie gaat het zijdelings ook om ontwikkeling op het gebied van marketing. De klantreis is de basis. Omring wil inzetten op

arrangementen voor verschillende klantgroepen. Toekomstige cliënten zo optimaal mogelijk ondersteunen voordat deze in zorg komen is hierbij een belangrijk doel (preventie). De klanten kunnen zelf in bepaalde mate bepalen welke aanvullende diensten afgenomen worden zoals personenalarmering en uiteindelijk de mogelijkheid om op basis van behoefte extra zorg in te kopen die buiten de standaardfinanciering valt.

Terugdringen administratieve lastendruk niet eenvoudig

Het terugdringen van administratieve lasten is complex. De veranderingen binnen verschillende domeinen zijn groot en elk domein heeft zijn eigen wensen en eisen. De verantwoordings-eisen nemen toe. Daarnaast lijkt ook de materiële controle vanuit bijvoorbeeld de zorgverzekeraars te groeien en hebben we te maken met toenemende compliance-eisen (zoals vanuit privacy). Dit leidt tot de wens de interne beheersing te versterken. Omring beweegt zelf naar meer risico- en systeemgerichte controle, bijvoorbeeld door bij specifieke issues te kijken wat de beste manier is om beheersing te realiseren. In plaats van achteraf te controleren kijken we naar alle mogelijkheden, waaronder afdwingen van elementen in het systeem en het werken met signaallijsten in de 1e lijn. Daarbij nemen we altijd de impact mee die dit heeft op de werkzaamheden van de medewerker.

Covid zorgde in 2021 voor extra lastendruk. De opzet en afwikkeling van de opgezette compensatieregelingen vraagt veel van een zorgorganisatie, zeker wanneer die zorgorganisatie opereert binnen alle zorgvormen en domeinen en er onderlinge elkaar beïnvloedende verbanden tussen financieringsstromen aanwezig zijn. Omdat we hebben geleerd van 2020 kunnen we hier in de toekomst beter op inspelen.

Op basis van de afstemming omtrent de coronacompensatie lijkt een vorm van horizontaal

toezicht een stip op de horizon die verder weg ligt dan wenselijk. Het is en blijft laveren tussen de mate van interne beheersing en acceptabel geachte risico's. In dit licht is in 2021 het begrip 'risk appetite' (risicobereidheid) geïntroduceerd. Bewust vaststellen waar je als organisatie risico wil lopen en waar niet. Ondanks de uitdaging wat horizontaal toezicht betreft, bewegen we wel deze kant op. We bekijken in hoeverre we risico's aan de voorkant kunnen beheersen (door bijvoorbeeld bepaalde inrichting van een systeem) in plaats van er achteraf voor te controleren. Deze beweging is ingezet en zetten we onverminderd door.

Personeel

Eerder is beschreven dat er veel inspanningen zijn verricht om medewerkers aan te trekken, te behouden, ontwikkelen en vitaal te houden. Het risico op onvoldoende gekwalificeerde medewerkers door de arbeidsmarktproblematiek blijft aanwezig, zeker voor de langere termijn. Het is lastig om nieuwe mensen te vinden, met name niveau 3 en 4. Daarnaast hebben we te maken met een ongewenste uitstroom van personeel en een verhoging van het verzuim. We lopen daarmee het risico niet goed te kunnen inspelen op het leveren van goede en passende zorg. Om dit risico te beheersen, willen we ervoor zorgen dat medewerkers bij ons blijven en bij ons willen komen door de meest aantrekkelijke werkgever van de regio te zijn. We investeren volop in onze medewerkers, in hun vakmanschap en hun fysieke en mentale gezondheid. In de werving voeren we arbeidsmarktcampagnes en doen we extra opleidingsinspanningen. We richten ons op leerlingen en zij-instromers. Daarnaast zetten we in op slimmer werken door het ontzorgen en efficiënt faciliteren van onze zorgmedewerkers. We vertalen uitkomsten van in- en uitstroomonderzoek en verbeterpunten van het medewerkersonderzoek naar gerichte acties.

Vastgoed

In het vastgoedbeleid blijft het risico op teruglopende inkomsten voor de dekking van kapitaallasten aanwezig door het mogelijk verder doorvoeren van scheiden van wonen en zorg en de tariefdruk op de normatieve huisvestingscomponent (NHC). In de businesscases voor nieuwbouw rekenen we met scenario's waarin de NHC-vergoeding op korte termijn (5 jaar) vervangen wordt door huurinkomsten. Jaarlijks actualiseren we de terugverdien capaciteit van de hele vastgoedportefeuille. Naast het basisscenario waarin de NHC blijft voortbestaan, rekenen we ook het scenario uit waarbij over 5 jaar alle appartementen verhuurd worden. Hierbij houden we rekening met onder meer marktwaardes van het vastgoed, de betaalbaarheid voor de bewoners en de restwaarde aan het einde van de exploitatietermijn. Zo houden we inzicht in de impact van de vastgoedrisico's op de Omringorganisatie. De aanspraak op een volledig ingericht appartement of kamer met (veiligheids)voorzieningen vertalen we naar arrangementen met privé- en gemeenschappelijke ruimtes met aangebrachte voorzieningen en diensten.

Bij nieuwe ontwikkelingen is gedegen marktonderzoek altijd leidend. Hiermee worden leegstandsrisico's beperkt. In overleg met partners in de regio wordt het bouwprogramma voor vergrijzing opgesteld met de intentie relatief meer ouderen in de eigen woning zorg te bieden en hiervoor de noodzakelijke randvoorwaarden te scheppen. Voor de nieuwbouwtrajecten wordt een concept toegepast van volwaardige appartementen voor bewoners met een intensieve ondersteuningsvraag. Hiermee wordt tegemoetgekomen aan de visie van positieve gezondheid. Het hebben van een eigen woning met voldoende privacy met daarnaast ruime vertredingsmogelijkheden voor (toevallige) ontmoeting draagt bij aan het algehele welbevinden. In lijn met de duurzaamheidsdoelstellingen worden nieuwbouwtrajecten met bovenwettelijke

eisen op het gebied van uitgaande energie- en circulariteitseisen uitgevoerd. Courant en duurzaam vastgoed met verhoudingsgewijs veel verhuurbare oppervlakte in de eigen woning is beter verhuurbaar tegen hogere huuropbrengsten.

Omring ontwikkelt haar nieuwbouw waar dit voordelen met zich meebrengt samen met partners/woningcorporaties. Hiermee blijft in de eigendomsverhoudingen een mix van (langlopende) huur en eigendom bestaan. Bij de (her)ontwikkelingen staan gerenommeerde adviseurs op het gebied van projectmanagement, bouwfysica en duurzaamheid, constructies, omgevingsrecht, kosten etc. de afdeling vastgoed bij. We houden hiermee onder andere grip op de oplopende kosten voor het vastgoed door toenemende in- en externe kwaliteitseisen en ontwikkelingen in de bouwprijken.

ICT

Gezien het essentiële belang van de informatievoorziening voor de bedrijfsvoering van Omring, vormt de beheersing van de risico's die deze informatievoorziening in gevaar brengen een steeds belangrijker aandachtsveld voor het (ICT-)management. In het afgelopen jaar is dan ook een groot aantal activiteiten uitgevoerd gericht op het identificeren en reduceren van de ICT-risico's. Deze worden hieronder per risicogebied beschreven.

Informatiebeveiliging en privacy

Voor de implementatie van het Omring informatiebeveiligingsbeleid op basis van de NEN-7510 norm is met ondersteuning van BDO een nulmeting uitgevoerd en een integraal plan opgesteld. Hierin zijn alle eerder geplande activiteiten opgenomen. Tot de inmiddels afgeronde ICT-voorzieningen behoren de bedrijfsbrede uitrol van de veilige mail voorziening Zivver, de ingebruikname van de SOC-dienst en de formulering en vaststelling van beleid voor werkplekdiensten. In de door BDO uitgevoerde jaarlijkse audit zijn voor de IT-beheersing nog

enkele aandachtspunten met lage of gemiddelde prioriteit opgenomen.

Beschikbaarheid en continuïteit van ICT-voorzieningen

Met de afronding van fase 1 en de uitvoering van fase 2 van het programma H.A.R.T zijn de migraties van de ICT-hosting, het beheer van de lokale netwerken en de werkplekdienstverlening naar een professionele ICT-dienstverlener en centrale datacenters voltooid. Elke locatie is daarnaast voorzien van redundante netwerkaansluitingen en de telefonie-omgeving is verbeterd. Daarmee zijn de (hoge) risico's met betrekking tot de beschikbaarheid van de ICT-basisvoorzieningen gemitigeerd. De 3e fase van H.A.R.T. richt zich vooral op de technische implementatie van de informatiebeveiliging en de inrichting van Integraal Service Management en zal eind 2021 zijn voltooid; de laatste puntjes op de 'i'.

Vernieuwing en rationalisering van het applicatielandschap

Omring beschikt vanuit de historie over een groot aantal, deels verouderde, applicaties voor ondersteuning van zorgdiensten, bedrijfsvoering en commercie. De integratie en synergie van deze applicaties is beperkt. Deze beperking gaat gepaard met negatieve consequenties voor de datakwaliteit, de procesondersteuning en de kosten. Het programma Heroriëntatie Zorg Applicatielandschap (HZAL) heeft meerdere oudere zorgapplicaties vervangen door het nieuwe Elektronisch Cliënten Dossier Nedap ONS en heeft nieuwe systeemkoppelingen gerealiseerd. Het werken onder architectuur is opgenomen in de uitvoering van projecten. Op deze basis worden verdere systeemkoppelingen ontwikkeld om de datakwaliteit, procesondersteuning en kosten te optimaliseren.

Project- en portfoliomanagement

Het onvoldoende of onjuist voorbereiden, priorite-

ren en besturen van complexe projecten met hun onderlinge afhankelijkheden kan leiden tot het niet realiseren van de bedrijfsdoelen, het ondoelmatig gebruik van resources en overschrijdingen van budgetten en doorlooptijden. Dit geldt ook voor grote ICT-projecten of projecten met een ICT-component. Er is daarom een proces en werkwijze voor project- en portfoliomanagement ontwikkeld dat Omring breed wordt ingevoerd.

Kwaliteit van informatie

Datakwaliteit omvat de beschikbaarheid, bruikbaarheid, consistentie, integriteit en beveiliging van de gegevens die worden gebruikt bij de operationele bedrijfsvoering zowel als de besturing van Omring. Er is gebleken dat de datakwaliteit binnen Omring niet aan de eisen voldoet en daardoor een risico vormt. De hierboven beschreven vernieuwing en rationalisering van het applicatielandschap heeft geleid tot aanzienlijke verbeteringen in de beschikbaarheid en consistentie van data in de bedrijfsapplicaties. Bovendien worden hierdoor betere brongegevens aangeleverd aan het datawarehouse van Omring ten behoeve van stuur- en verantwoordingsinformatie. Voorwaarde voor verdere verbetering van datakwaliteit is het bedrijfsbreed maken van afspraken en inrichten van processen rondom dataregistratie en -gebruik. Hiervoor is een governancestructuur opgesteld die voorziet in proces-, applicatie- en data-eigenaren. In 2022 wordt deze structuur geïmplementeerd. Er is een nulmeting uitgevoerd om datakwaliteit te beoordelen en op basis van de uitkomsten hiervan wordt een apart project opgestart voor de verdere verbetering van datakwaliteit.

Personeel

Voor de ambities van Omring om door technische innovaties en digitalisering een koplopersrol te vervullen in de vernieuwing van de zorg, moeten we kunnen beschikken over de benodigde ICT-kennis en -kunde. Deze is veelgevraagd en het aantrekken

van de juiste mensen is dus een uitdaging (risico). Door Omring te profileren als innovatieve en toekomstgerichte zorgverlener wordt Omring aantrekkelijker als potentiële werkgever. Het opstellen en uitbrengen van de Meerjaren Visie Digitalisering draagt hier in hoge mate aan bij. Bij de ICT-afdeling zijn meerdere nieuwe medewerkers aangetrokken in moeilijk in te vullen rollen zoals die van Enterprise Architect en Salesforce administrator (3 nieuwe collega's). De Salesforce administrators geven invulling aan het nieuw opgerichte Salesforce Competence Center (SFCC). Met het inrichten van dit SFCC is Omring in staat om het strategisch belangrijke Salesforce platform kwalitatief hoogwaardig te beheren en verder te ontwikkelen. Verder wordt ingezet op het doorontwikkelen van de data competentie binnen Omring door versterking van het bestaande Informatievoorziening team.

Bestuur en toezicht

Raad van Bestuur

Omring kent een structuur met een tweehoofdige Raad van Bestuur die bestaat uit mevr. drs. A.J.J. Buwalda (voorzitter) en dhr. drs. E.F. Kraanen. Binnen de Raad van Bestuur is een portefeuilleverdeling vastgesteld. Doel van de portefeuilleverdeling is een evenwichtige verdeling van taken en aandachtsgebieden, aansluitend bij de kwaliteiten. Bovendien structureert de verdeling (een deel van) de interne en externe communicatie. De Raad van Toezicht heeft de portefeuilleverdeling goedgekeurd.

Nevenfuncties Raad van Bestuur

A.J.J. Buwalda:

Lid Raad van Toezicht Jeugdformaat
Voorzitter Raad van Toezicht Vilans
Voorzitter ZW-plus
Voorzitter kerngroep revalidatie en herstel Actiz
Lid bestuur RSO Noord-Holland

E.F. Kraanen:

Eigenaar De Daadschappij
Voorzitter Koplopersgroep de Zorgzame Stad
Lid van de Adviesraad "Duurzaamheid in zorg en welzijn" van MVO Nederland
Ambassadeur Duurzaamheid bij Actiz
Ambassadeur Taskforce Wonen en Zorg voor Noord Holland Noord

Beloningsbeleid en accreditatie Raad van Bestuur

Over 2021 is Omring, conform de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp, ingedeeld in klasse V, uitgaande van 12 punten en een omzet van meer dan € 150 miljoen. De individuele verantwoording inzake de Wet normering topinkomens is opgenomen in de jaarrekening 2021.

Mevrouw Buwalda is vanaf 2016 de accreditatie toegekend als zorgbestuurder. Dit is opgenomen in het kwaliteitsregister voor een periode van vijf

jaar. In 2021 heeft zij succesvol het traject voor heraccreditatie doorlopen. De heer Kraanen zal in 2022 zijn eerste accreditatietraject starten.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft conform haar statutaire en wettelijke taak toezicht gehouden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken bij Omring en de daaraan verbonden ondernemingen. Daarnaast fungeert de Raad van Toezicht als klankbord voor de Raad van Bestuur en vervult hij de werkgeversrol richting de Raad van Bestuur. De werkwijze van de Raad van Toezicht is omschreven in het reglement Raad van Toezicht. Hierin is opgenomen dat de raad werkt met een drietal commissies: de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de commissie Kwaliteit en Veiligheid. Deze commissies hebben separate reglementen. De commissies adviseren de raad over onderwerpen binnen hun taakgebied en bereiden de besluitvorming van de raad voor.

Het kader voor bestuur en toezicht wordt gevormd door:

- Zorgbrede Governancecode;
- Statuten;
- Reglement Raad van Toezicht;
- Reglement Raad van Bestuur;
- Reglementen commissies;
- Treasury-statuut;
- Regeling melding vermoeden van een misstand (klokkenluidersregeling).

Naleving Zorgbrede Governancecode

De statuten van Stichting Omring zijn in lijn met de bepalingen uit de Zorgbrede Governancecode die vanaf januari 2017 in werking is getreden, in 2022 volgt een actualisatie van de statuten en reglementen op basis van de Zorgbrede Governan-

cecode 2022. Ook zal de toezichtvisie hiermee in lijn worden gebracht. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg. Vanuit deze basis geeft de code richting aan het inrichten van goed bestuur en het toezicht daarop. De toegenomen complexiteit van het zorglandschap en de relevante maatschappelijke positie van Omring voor cliënten, hun verwanten, medewerkers en burgers stelt steeds hogere eisen aan bestuur en toezicht. Het naleven van de Zorgbrede Governancecode gaat verder dan voldoen aan strikte eisen en bepalingen; het geeft richting aan de wijze waarop bestuur en toezicht functioneren.

Reflectie op dat functioneren en de samenwerking tussen bestuur en toezicht komt tot uiting in de dialoog over het functioneren van de organisatie in relatie tot de omgeving waarin zij werkt. Daarbij is het betekenis geven aan de maatschappelijke opdracht leidend om samen met zorg bij te dragen aan de kwaliteit van leven. Het bieden van goede kwaliteit met ruimte en inbreng voor zowel professionals als cliënten, vormt het bestaansrecht van Omring. Tegelijkertijd is het van belang oog te houden voor relevante maatschappelijke ontwikkelingen en wat deze ontwikkelingen vragen in termen van richting geven en besturing.

Vanuit een solide strategische oriëntatie heeft Omring gekozen voor een duidelijk profiel als verbindende en vernieuwende aanbieder van complexe zorg en behandeling aan kwetsbare ouderen en chronisch zieken. De uitwerking hiervan in de praktijk en de randvoorwaarden die nodig zijn om deze ambitie te realiseren, hebben een belangrijk deel van de agenda bepaald voor de Raad van Toezicht. Hierbij past een open, lerende en kritische dialoog. Dit stelt eisen aan de kwaliteit van de relatie tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht en vergt een goede informatievoorziening en een betrokkenheid die zich niet beperkt tot het gesprek tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Informatievoorziening

Adequate informatievoorziening is een belangrijke basis om goed toezicht te houden. De reguliere informatievoorziening is gestructureerd rond de vergaderingen van de Raad van Toezicht en de commissies. Periodiek ontvangt de Raad van Toezicht de beschikbare managementrapportages met informatie over de financiële bedrijfsvoering, personele ontwikkelingen en kwaliteit van zorg. Ook krijgt de raad een overzicht van actuele ontwikkelingen binnen Omring, inclusief mediaberichten. In dit overzicht ligt het accent meer op actuele beleidsontwikkelingen. Tussentijds brengen we de Raad van Toezicht met nieuwsflitsen op de hoogte van relevante ontwikkelingen.

De Raad van Toezicht ontvangt volgens de agenda informatie om specifieke onderwerpen te kunnen voorbereiden. Deze is waar nodig afgestemd op een specifieke informatievraag vanuit de Raad van Toezicht. De informatiepositie van de Raad van Toezicht is een doorlopend punt van aandacht. Als aanvullende informatie noodzakelijk is, acteren we hierop. Vooral rond corona en de fusie met Vrijwaard is dit aan de orde geweest en hebben we de Raad van Toezicht uitgebreider en frequenter geïnformeerd over de impact en risico's.

Vergaderingen Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht kwam in 2021 zes keer in een reguliere vergadering bijeen. De reguliere vergaderingen startten met een korte voorbereidende bijeenkomst en bij de aansluitende vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig. De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft periodiek overleg met de Raad van Bestuur gevoerd en regelmatig telefonisch of per e-mail contact gehad met leden van de Raad van Bestuur. In 2021 is geen sprake geweest van afwezigheid bij reguliere en commissievergaderingen.

Behandelde onderwerpen Raad van Toezicht 2021

- *Jaarrekening 2020 en begroting 2022*
Conform de statuten heeft de Raad van Toezicht het jaardocument en de jaarrekening 2020 onderzocht en uitvoerig besproken in aanwezigheid van de externe accountant BDO. De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de goedkeurende verklaring van BDO bij de jaarstukken. Op basis hiervan is goedkeuring verleend aan het besluit de jaarstukken 2020 vast te stellen en is decharge verleend aan de Raad van Bestuur over het gevoerde beleid en beheer in 2020. Eind 2021 heeft de Raad van Toezicht het besluit tot vaststelling van de begroting 2022 goedgekeurd.
- *Corona*
Gedurende het jaar is de Raad van Toezicht weer nauw betrokken bij de impact van de coronapandemie. De raad als geheel en in het bijzonder de commissie Kwaliteit en Veiligheid hebben goed kennis kunnen nemen van de gevolgen van de corona-uitbraken bij Omring en hoe dit geweest is voor betrokken medewerkers en cliënten. De raad heeft zich onder de indruk getoond van de slagvaardigheid die aan de dag is gelegd om deze crisis te overwinnen. De communicatie via wekelijkse nieuwsbrieven stelde de raad in de gelegenheid dit goed te volgen en nabij te zijn als dat nodig was.
- *Herstelproces Vrijwaard*
In augustus 2020 heeft de ACM een vergunning onder voorwaarden afgegeven voor de bestuurlijke fusie met de stichtingen Vrijwaard en Hulp Thuis Vrijwaard. De bestuurlijke fusie is per 1 oktober 2020 ingegaan. De ACM heeft gesteld dat om de fusie te kunnen voltrekken drie locaties van Vrijwaard moeten worden afgestoten, dit heeft in 2021 geleid tot de overdracht van deze locaties aan Aristozorg. Verder stond 2021 vooral in het teken van de herstelopgave

bij Vrijwaard, dit proces is met regelmaat aan de orde geweest in de Raad van Toezicht.

- *ICT-ontwikkelingen*
In 2021 stond het ICT-dossier structureel op de agenda. Met name de overgang naar een nieuw zorgdossier is nauwlettend gevolgd tot de afronding van de invoering eind 2021. Ook was er specifieke aandacht voor de informatiebeveiliging, privacy en de ICT-infrastructuur bij Vrijwaard. De ICT-ontwikkelingen zijn besproken in aanwezigheid van de CIO en bestuursadviseur ICT.
- *Personele ontwikkelingen*
De ontwikkelingen op P&O-gebied zijn gedurende het jaar enkele keren besproken, onder meer aan de hand van de reguliere rapportages. In 2021 is een breed onderzoek gedaan naar de tevredenheid van medewerkers bij Omring en Vrijwaard en de uitkomsten zijn gepresenteerd en besproken in de Raad van Toezicht. Ook de verzuimontwikkeling is regelmatig besproken onder meer vanwege de impact van corona hierop.
- *Samenwerking met De Zorgcirkel*
Omring werkt op het gebied van geriatrische revalidatiezorg onder de naam GRZPLUS al langer samen met De Zorgcirkel. De samenwerking is gericht op het kwalitatief verder ontwikkelen van deze zorg in Noord-Holland Noord en verbreed naar andere belangrijke aandachtsgebieden, zoals de ontwikkelingen op het gebied van woonzorgarrangementen en ICT. In 2021 is in het kader van deze samenwerking een vervolg-bijeenkomst geweest met delegaties vanuit de beide Raden van Toezicht, naast een overzicht van de stand van zaken op de verschillende samenwerkingsthema's is aandacht besteed aan het verder vormgeven van toezicht op netwerken.

- **Kwaliteit**

Kwaliteit is in 2021 behandeld aan de hand van de uitkomsten van de ISO-audit 2021 en het kwaliteitsplan 2022. Daarnaast doet de commissie kwaliteit, veiligheid en werk structureel een terugkoppeling van de werkbezoeken die zij hebben afgelegd.

- **Vastgoedontwikkelingen**

De Raad van Toezicht is op de hoogte gehouden van de voortgang van het strategisch huisvestingsplan van Omring met de (her)ontwikkeling van de locaties Gollards, Gezinspaviljoen, Sorghvliet en van nieuwbouwinitiatieven op Texel. De raad heeft goedkeuring gegeven aan het besluit voor de herontwikkeling van Het Baken in Hoorn waarin de hoofdkantoorfuncties zijn gehuisvest, de Omringwinkel en een zorgteam. Daarnaast is goedkeuring verleend aan het besluit tot aankoop van een aantal aanleunwoningen bij de locatie Berkenhof in Berkhout.

- **Alliantie VGZ**

Omring heeft sinds ruim twee jaar een meerjarige alliantieafsprake met VGZ voor de wijkverpleging. Beoogd wordt met passende financiering zorg thuis toekomstbestendig te organiseren. De resultaten hiervan zijn besproken in de Raad van Toezicht en daarbij is ook een doorkijk gemaakt naar de uitbereiding van de alliantie op het gebied van de Wlz. Samen met de Raad van Bestuur ziet de Raad van Toezicht deze ontwikkeling als een belangrijke randvoorwaarde om de uitdaging van de toenemende vergrijzing het hoofd te bieden door zorg slimmer te organiseren en daarbij meer te bouwen op de kracht van zorgvragers en zorgprofessionals.

- **Herijkte strategie Omring**

De Raad van Toezicht is in een themabijeenkomst meegenomen in de herijkte strategie van Omring. Daarbij is vooral geïnvesteerd in de dia-

loog met de Raad van Bestuur over de gevoelde urgentie en beoogde uitkomsten. De opbrengst van deze bijeenkomst heeft zich vertaald in een verdere concretisering van de strategie en bouwstenen voor het vervolgproces waarbij ook een brede groep Omringers vanuit het management, de ondersteuning en de zorgonderdelen betrokken is en dat gecombineerd wordt met een tweejarig leiderschapsprogramma.

Auditcommissie

De Auditcommissie is in 2021 viermaal bijeengeeweest in formele vergadering. De commissie bestaat uit de heren Littooij (voorzitter), Daams en vanaf september de heer Van de Louw die de heer Velzel is opgevolgd. Tussentijds heeft de commissie regelmatig verdiepend of adviserend overleg gehad met de Raad van Bestuur, met name over het fusieproces met Vrijwaard. Naast de reguliere onderwerpen, zoals de managementletter, jaarrekening en begroting heeft de Auditcommissie aandacht besteed aan de voortgang bij Vrijwaard, de resultaatontwikkeling in 2021, de alliantie met VGZ, de financiële meerjarenplanning en vastgoedexploitatie, risicomanagement, de voortgang van de vastgoedprojecten en de ontwikkelingen op ICT-gebied. Specifieke aandacht is besteed aan de impact van corona op de bedrijfsvoering en de compensatiemaatregelen.

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

De commissie Kwaliteit en Veiligheid is in het afgelopen jaar driemaal bijeengeeweest. Zij heeft zich vooral gericht op de invulling van toezicht op kwaliteit en veiligheid door de commissie zelf en door de Raad van Toezicht als geheel. De commissie Kwaliteit en Veiligheid combineert de vergaderingen met de Raad van Bestuur met een in 2021 digitaal werkbezoek op een Omringlocatie om te spreken met lokale zorgmedewerkers, andere professionals en leden van de lokale cliëntenraad. Deze bijeenkomsten hebben een open karakter:

niet alleen wat goed gaat komt aan bod, de leden richten zich ook op de onderwerpen waar zorgen over zijn en hoe daarmee wordt omgegaan.

In 2021 bracht de commissie digitale werkbezoeken aan enkele Vrijwaardlocaties, de thuiszorg in Den Helder, een delegatie van Texel en was er een gesprek met leden van het corona-beleidsteam. De commissie Kwaliteit en Veiligheid bestaat uit mevrouw Op het Veld (voorzitter) mevrouw Van Klaveren en tot september 2021 ook mevrouw Schuurmans.

Remuneratiecommissie

De Remuneratiecommissie, bestaande uit mevrouw Wydoodt en de heer Littooij (voorzitter), is tweemaal bijeengeweesd en heeft advies uitgebracht over de bezoldiging van de Raad van Bestuur en de honorering Raad van Toezicht binnen de kaders en richtlijnen van de Wet normering topinkomens. Daarnaast voert de remuneratiecommissie gestructureerd persoonlijke voortgangsgesprekken met de Raad van Bestuur.

Overleg met de accountant

Overleg met de accountant heeft tweemaal plaatsgevonden. In april 2021 zijn de jaarstukken 2020 goedgekeurd in de Raad van Toezicht na een toelichting van en bespreking met de accountant. In december 2021 is in aanwezigheid van de accountant de managementletter 2021 besproken.

Overleg met belanghebbenden

De Raad van Toezicht heeft in 2021 in aparte dialoogsessies gesproken met de Centrale Cliëntenraad, de ondernemingsraad en het managementteam. Deze gesprekken zijn gericht op het versterken van de relatie en het delen van inzichten en relevante thema's.

Reflectie op eigen functioneren

De Raad van Toezicht van Omring heeft over 2021

een zelfevaluatie uitgevoerd waarbij alle leden en ook de Raad van Bestuur zijn betrokken. Er is teruggekeken op een jaar met wisselingen in de raad, het invoegen van de nieuwe leden en het vinden van een nieuwe balans. Ook de bezetting van de commissies en de verschillende expertisegerieden binnen de raad zijn besproken. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze van toezicht en het verder uitwerken van de toezichtvisie. Tot slot is verder inhoud gegeven aan het toezicht op de voortgang van de herijkte strategie en de samenwerking met de Raad van Bestuur, waarbij nadrukkelijk gezocht wordt naar een goede balans tussen controleren, adviseren en inspireren.

Deskundigheidsbevordering

Binnen de Raad van Toezicht is permanente aandacht voor deskundigheidsbevordering, zowel gericht op actuele kennis van relevante dossiers in de zorgsector als op het verder ontwikkelen van de toezichthoudende rol. In de jaarlijkse zelfevaluatie zijn hierover afspraken gemaakt waarbij de raad beschikt over een eigen budget voor deskundigheidsbevordering.

Samenstelling, benoemingen en rooster van aftreden

In het onderstaande overzicht is de actuele samenstelling van de Raad van Toezicht ultimo 2021 en het rooster van aftreden opgenomen. In de Raad van Toezicht is een vacature ontstaan door het vertrek van mevr. Schuurmans, naar verwachting kan deze vacature begin 2022 ingevuld worden. Verder heeft de heer Velzel de Raad van Toezicht verlaten en is zijn vacature vanaf september 2021 ingevuld door de heer Van de Louw. Vanwege het feit dat de Raad van Toezicht in de afgelopen twee jaar op vier plaatsen is gewijzigd, is unaniem besloten de zittingsduur van de voorzitter mevr. Wydoodt met één jaar te verlengen met het oog op behoud van continuïteit, kwaliteit en stabiliteit in de raad.

Samenstelling, benoemingen en rooster van aftreden

Naam + installatiedatum	2021	2022	2023	2024	2025	Periode
Petra van Klaveren (01-10-2014)		X				2e periode
Anita Wydoodt (01-11-2014)			X			2e periode
Peter Littooy (01-07-2019)			X			1e periode
Anouk Op het Veld (18-09-2020)				X		1e periode
Jasper Daams (18-09-2020)				X		1e periode
Coen van de Louw (14-09-2021)					X	1e periode
Vacature						

Nevenfuncties leden van de Raad van Toezicht Omring in 2021

Mevrouw dr. A.I.M.C. Wydoodt (1963)

Lid Raad van Bestuur ETZ (Elisabeth Tweesteden Ziekenhuis), Tilburg (hoofdfunctie)

Lid Raad van Toezicht Koninklijke Kentalis

De heer Drs. P. Littooy (1958)

Lid Raad van Bestuur/CFO a.i. bij Lentis in Zuidlaren (hoofdfunctie tot 1-2-2021)

Directeur a.i. bij Zaans medisch centrum in Zaandam (hoofdfunctie 1-2-2021 tot 1-9-2021)
Voorzitter Raad van Toezicht van Hof en Hiem in St Nicolaasga

Lid Raad van Toezicht van Streekziekenhuis Winterswijk in Winterswijk

Lid Raad van Toezicht van Ziekenhuis Amstelland te Amstelveen (vanaf 1-9-2021)

De heer Dr. ir. J. Daams (1973)

Programmadirecteur integrale safety organisatie en sr. manager compliance, continuity, risk bij Royal Schiphol Group (hoofdfunctie)

Mevrouw Dr. A. Op het Veld (1976)

Director Government & Public Strategy Philips Healthcare Benelux (hoofdfunctie)

Docent Master of Health Business Administration (MHBA), Erasmus Centrum voor Zorgbestuur
Bestuurslid Stichting Kunst in de Zorg

Mevrouw P. van Klaveren (1964)

Adviseur divisie Maatschappelijk & Specialistisch GGZ Noord-Holland-Noord te Heerhugowaard (hoofdfunctie)

De heer C.H.L.M. van de Louw (1963)

Directeur-generaal Ketenregie (hoofdfunctie)
Ministerie van Financiën
Programma Directoraat-Generaal Herstel Toeslagen

De heer ir. E. Velzel (1963) (afgetreden juni 2021)

CEO PGGM NV (hoofdfunctie)

Lid Raad van Commissarissen Klaverblad Verzekeringen

Lid Raad van Toezicht Gelre ziekenhuizen

Mevrouw prof. Dr. M.J. Schuurmans (1965)

(afgetreden september 2021)

Directeur Professionals in de Zorg, hoogleraar Verplegingswetenschap UMCU/UU (hoofdfunctie)

Lid Raad van Toezicht Patiëntenfederatie

Honorering Raad van Toezicht

De honorering voor de Raad van Toezicht is gebaseerd op de Wet normering topinkomens, klasseindeling V en is in 2021 door de Raad van Toezicht vastgesteld. De honorering 2021 is conform normbedragen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) en opgenomen in de jaarrekening. Er zijn geen vergoedingen betaald voor reiskosten.

Onafhankelijkheid

De Raad van Toezicht hanteert strikte bepalingen wat betreft onverenigbaarheid en onafhankelijkheid. Deze zijn vastgelegd in het reglement Raad van Toezicht en worden toegepast bij de werving en selectie van nieuwe leden. In het verslagjaar hebben zich geen situaties voorgedaan waarbij sprake was van enige vorm van belangenverstrengeling tussen leden van de Raad van Toezicht en de organisatie.

Toekomst- paragraaf

Met een herijking van de strategie bouwt Omring verder aan de maatschappelijke opgave de langdurige zorg houdbaar, beschikbaar en toegankelijk te houden. De uitdagingen nemen daarbij toe vanwege de voortschrijdende vergrijzing en groeiende krapte op de arbeidsmarkt. Ook de impact van de coronapandemie zal nog enige tijd voelbaar blijven. Daarnaast gaan we de gevolgen merken van het nieuwe regeerakkoord waarbij de eerste tekenen zichtbaar zijn van ingrepen die op onderdelen impactvol zullen zijn. Ongeacht de uitdagingen die we tegemoet zien, is en blijft één van de belangrijkste speerpunten de aandacht voor de kwaliteit van het werk van onze zorgprofessionals; het echte kapitaal waar we zuinig op moeten blijven. Dit doen we door vooral te werken aan het inspirerend en betekenisvol houden van hun werk.

We zien voor 2022 de eerste uitdaging als het gaat om druk op de tarieven op ons afkomen. Het begrote resultaat komt uit op € 2,5 mln. De impact van Covid is ook in 2022 merkbaar. Voor Vrijwaard wordt een neutraal resultaat begroot, mede door de herstellmiddelen van VGZ. De omzet stijgt naar € 227,5 mln. naar verwachting geconsolideerd. Het is en blijft een uitdaging om de omzet te realiseren vanuit de krapte aan personeel, ook vanwege de stijging van het verzuim door Corona. Verdere investering in de toekomst vindt plaats, waarbij de strategie en de programma's die hierin zijn opgenomen richtsnoer zijn. Investeringsniveau ligt op ongeveer € 30 mln. waarvan vastgoed door nieuw- en verbouw een belangrijk deel voor haar rekening neemt.

De zorgfinanciering komt onder druk te staan. In 2022 gaan we verder met de ontwikkeling van een strategische alliantie met het Zorgkantoor VGZ

voor de Wlz. De alliantie binnen de wijkverpleging gaat in 2022 haar laatste jaar in, waarbij de intentie is deze te verlengen. Met als doel zinnige en zuinige zorg en klaar te zijn voor de toekomst waarbij de vraag naar zorg groeit.

Relevant zijn en blijven digitalisering en verdere samenwerking binnen de regio. Hiervoor passende bekostiging te ontvangen is een uitdaging ondanks dat er waar mogelijk gebruikt wordt gemaakt van diverse subsidieregelingen zoals Inzicht en SET (Stimuleringsregeling eHealth Thuis). Deze zijn onder meer toegespitst op het (verder) ontwikkelen en innoveren van eHealth en informatie-uitwisseling tussen zorgaanbieders. In 2021 heeft de digitale samenwerking met andere zorgaanbieders binnen de regio verder vorm gekregen door het bundelen van initiatieven onder de paraplu van het Regioplatform Noord-Holland-Noord. In 2022 moet dit leiden tot tastbare resultaten op het gebied van elektronische overdracht, elektronische toedienregistratie, hospital@home, advanced care planning en MedMij/PGO.

In 2022 wordt volop ingezet op het verder verstevigen van datagedreven werken in alle lagen van Omring waarbij het ontwikkelen van een datagedreven cultuur voorop staat. Daarnaast wordt het dataplatform wat binnen Omring beschikbaar is verder ontwikkeld en de datakwaliteit verbeterd. Dit gaat bijdragen aan met (relatief) minder mensen meer kunnen doen voor meer cliënten, bijvoorbeeld door meer preventie mogelijk te maken vanuit inzichten uit data.

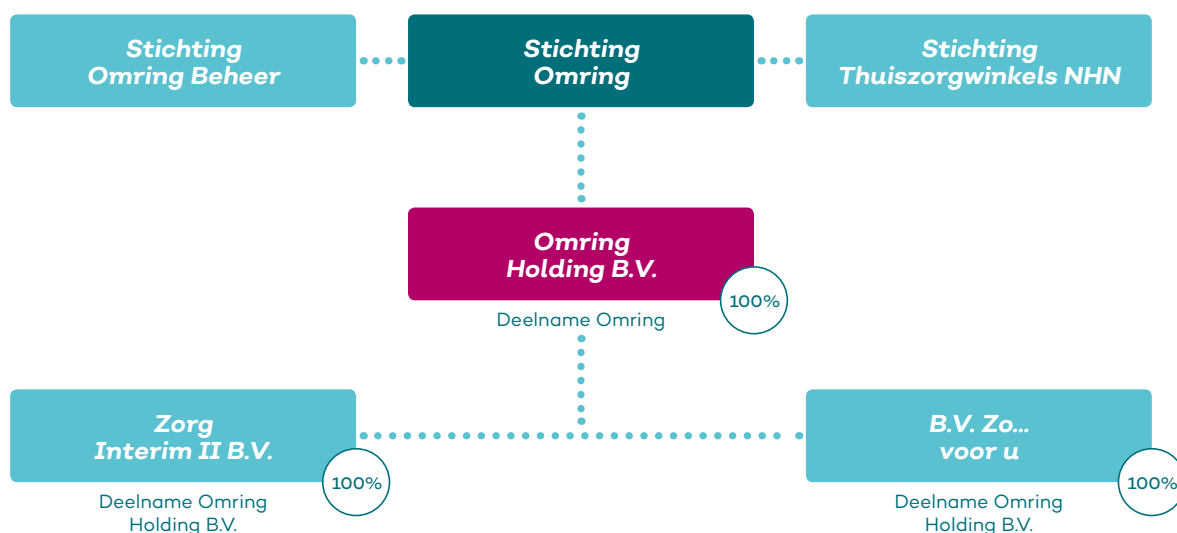


Bijlagen

***Met onder andere verslagen van
onze locaties, inclusief uitgebreide
toelichting op onze speerpunten***

Juridische structuur

Omring is juridisch vormgegeven als stichting. De juridische structuur van Omring (inclusief de verbonden organisaties) per 31-12-2021 ziet er als volgt uit:



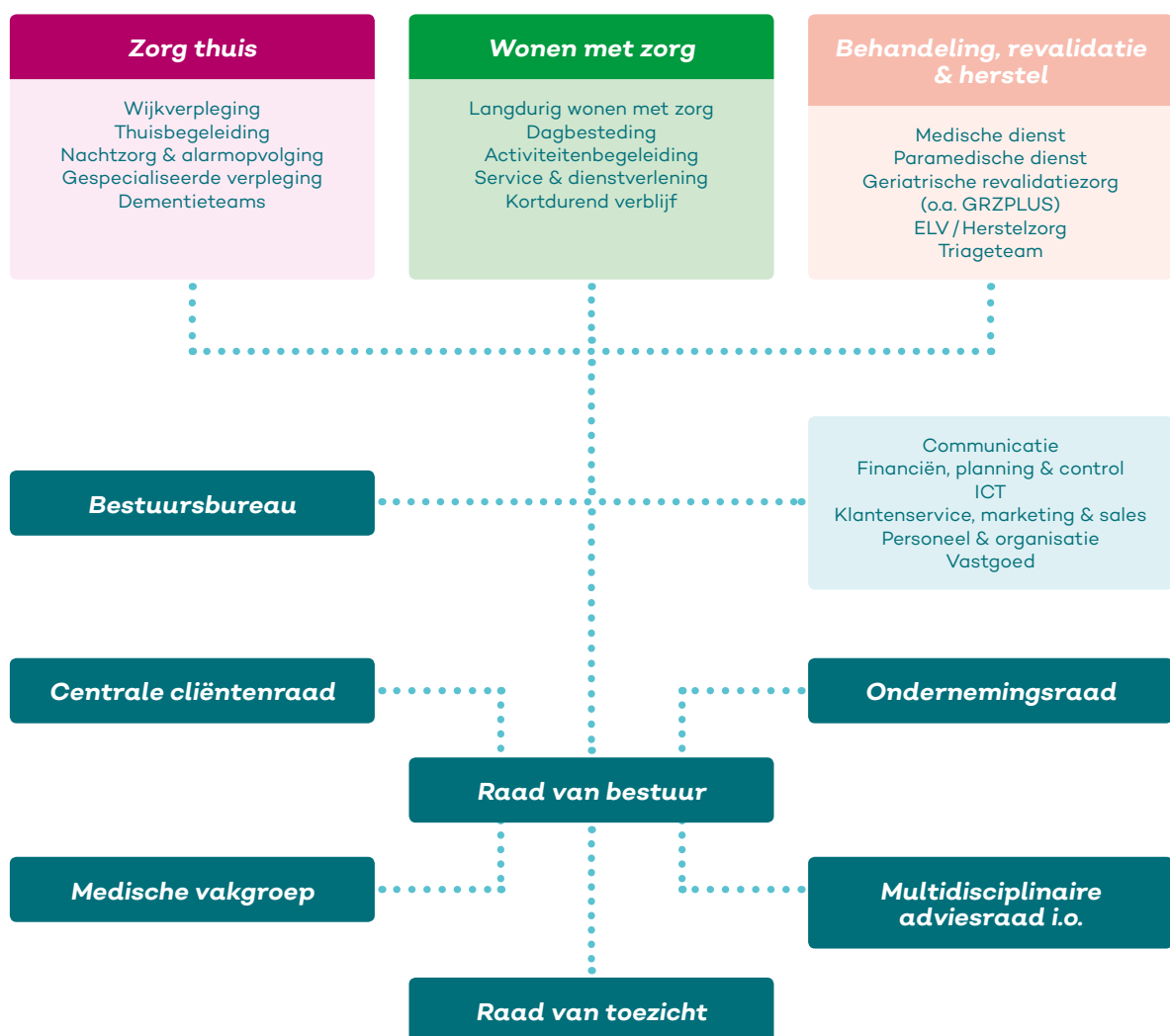
Wijzigingen in 2020:

Stichting Omring is per 1 oktober 2020 een bestuurlijke fusie aangegaan met Stichting Vrijwaard en Stichting Hulp Thuis Vrijwaard.

Omring Thuiservice BV en Omring Kraamzorg BV zijn per 14 september 2020 ontbonden en beëindigd.

Organisatie- structuur

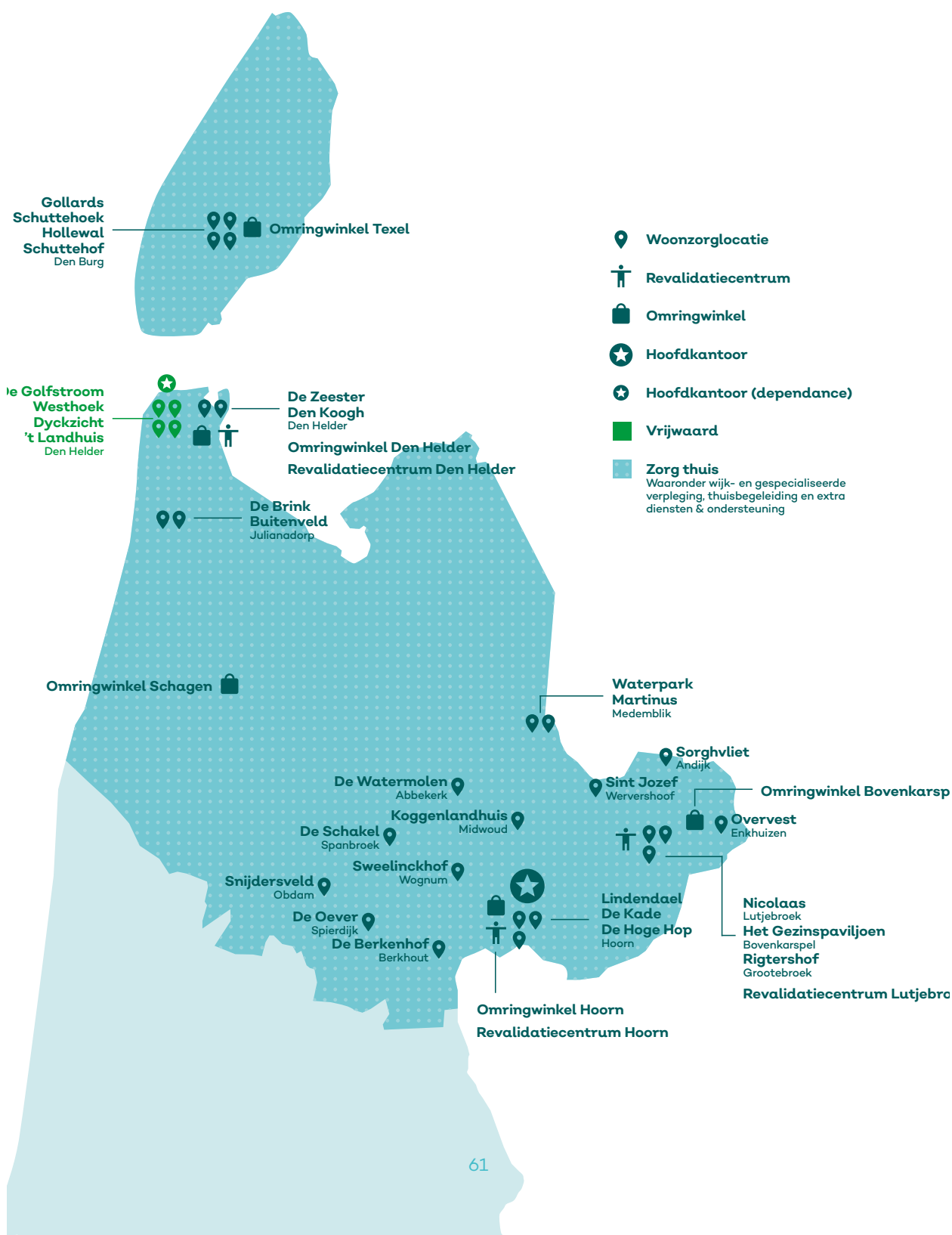
Omring kent een Raad van Toezicht-model met een tweehoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht ziet toe op het beleid van het bestuur en de gang van zaken binnen de organisatie. Onderstaand het organigram van Stichting Omring.



Toelatingen

Stichting Omring beschikt over een Wlz-toelating voor alle functies. Daarnaast is Omring gecontracteerd door zorgverzekeraars voor het leveren van wijkverpleging, geriatrische revalidatiezorg, medisch specialistische verpleging thuis, eerstelijnsbehandeling en eerstelijnsverblijf. Binnen de Wmo is Omring door gemeenten in het werkgebied gecontracteerd voor de functies begeleiding, beschermd wonen en in beperkte mate voor andere vormen van dienstverlening in het sociaal domein.

Locatie- verslagen



Den Koogh, Den Helder

- 60 bewoners (somatiek)
- 30 GRZ-plekken

Den Koogh bevindt zich aan de rand van Den Helder en beschikt over fijne faciliteiten. Bewoners, familie en buurtbewoners kunnen tussen 11u30 en 15u30 in het gezellige restaurant 'Eethuys Intermezzo' van een heerlijke lunch genieten. Den Koogh heeft een eigen activiteitencentrum en een prachtige grote tuin met diverse terrassen. Sinds het sluiten van de PG-afdeling Ankerpark, wonen op deze locatie alleen cliënten met een somatische grondslag. Op de twee woonzorgafdelingen is plaats voor 60 cliënten. We vinden het belangrijk dat onze bewoners, die vaak een zeer complexe en intensieve zorgvraag hebben, kwaliteit van leven behouden en zorg op maat ontvangen. Het gaat hierbij om de medische zorg, om het geestelijk welzijn en een zinvolle dagbesteding. Cliënten die thuis wonen en tijdelijk willen logeren – bijvoorbeeld om de mantelzorger te ontlasten – kunnen op onze locatie terecht.

Den Koogh biedt ook geriatrische revalidatie na een beroerte, botbreuk of na een operatie. Op deze afdeling is plek voor dertig cliënten. Op de locatie bevindt zich ook een behandelcentrum voor onder andere fysiotherapie, logopedie en gespecialiseerde ouderenzorg. Cliënten kunnen hier onder andere terecht voor dagbehandeling, specifiek voor mensen met Parkinson.

Succes in 2021

Cliënten die niet direct terechtkunnen op de locatie van hun voorkeur, worden in Den Koogh opgevangen in afwachting van een plek. Zo krijgen de cliënten de zorg die zij nodig hebben. Het gastvrij en efficiënt inrichten van dit zorgproces ontwikkelt Den Koogh verder tot een 'best practice'.

Indicator Den Koogh	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,1
Beoordeling betrokkenheid naasten	6,8
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	14
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	4%

De Zeester, Den Helder

- 75 bewoners (PG)

De Zeester, aan de rand van het Duinpark in Den Helder, is een woonlocatie die intensieve zorg biedt aan mensen met dementie. De locatie ligt midden in een levendige woonwijk en aan een gezellige winkelstraat. Aan de achterzijde vinden bewoners rust in duin en tuin. De Zeester telt twaalf woongroepen met gemiddeld zes bewoners per woongroep.

Iedere bewoner heeft een eigen appartement. Elke woongroep heeft een gezamenlijke woonkamer en een keuken waar dagelijks alle maaltijden vers en waar mogelijk met elkaar worden bereid. De bijna 140 medewerkers zetten zich in om het wonen en leven in De Zeester zo prettig mogelijk te maken. Uniek aan De Zeester is de specifieke woongroep voor mensen met onbegrepen gedrag. Een multidisciplinair team van zorgprofessionals ondersteunt de bewoners en familie/naasten. De Zeester biedt wonen én behandeling. Er is vrijwel altijd een arts of verpleegkundig specialist in huis. In 2021 verhuisden de fysio- en ergotherapeuten naar een grotere en beter toegeruste ruimte. Daarmee heeft De Zeester een eigen 'gym' voor bewoners.

Succes in 2021

Er zijn nog veel vragen zijn over de Wet zorg en dwang en de werkprocessen (gebruik stappenplan). We zijn er trots op dat we met elkaar steeds beter worden in het vinden van vrijwillige alternatieven. We merken dat het zorgpad Onbegrepen gedrag grotendeels aansluit op de Wet zorg en dwang. Dit geeft een flinke impuls aan bewustwording en ruimte om ervaringen te delen. We zien dit bijvoorbeeld in de gedragssprekuren en met name tijdens de overleggen van het kernteam onbegrepen gedrag en optimale samenwerking zorg en behandeling.

Indicator De Zeester	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,1
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,7
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	14
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	4,2%

Speerpunt Zorg en behandeling op locatie



“Er is ook veel aandacht voor het mentaal welbevinden van bewoners”

In april 2022 was Overvest de zevende woonzorglocatie binnen Omring die overstapte van ‘zonder behandeling’ naar ‘met behandeling’. Dat heeft voordelen voor bewoners en medewerkers, vertelt Pamela Riezebos.

Van oudsher heeft Omring woonzorglocaties met én zonder behandeling. “Op laatstgenoemde locaties is de huisarts van de bewoner eindverantwoordelijk voor de medische zorg”, vertelt Pamela Riezebos, verpleegkundig specialist bij het Advies- en Behandelcentrum (ABC) van Omring. “In de praktijk blijkt dit te intensief voor de huisarts, doordat de zorgvraag steeds complexer is geworden. Bewoners hebben namelijk steeds vaker een combinatie van meerdere ziektebeelden. Vaak ook met cognitieve problematiek, zoals dementie.” In overleg met de betrokken huisartsen neemt Omring – per locatie – de medische zorg en behandeling over. “Dit is wennen voor de bewoners, die afscheid moeten

nemen van hun huisarts. Maar al snel merken ze dat we op de locatie laagdrempelig bereikbaar zijn.”

De zorg, de medische dienst – bestaand uit de specialist ouderengeneeskunde en verpleegkundig specialist – en de paramedici: na de ‘transitie’ valt alles onder Omring. “Daardoor zijn de lijnen kort. We werken heel nauw samen met alle disciplines”, aldus Pamela. “De zorgcollega’s zijn onze ogen en oren. Zij zien bijvoorbeeld heel snel of medicatie wel of niet aanslaat. We hebben inzicht in elkaars verslaglegging in het dossier. Zo kan ik lezen wat de fysiotherapeut heeft gerapporteerd, om daar samen met de cliënt mijn beleid op af te stemmen. Samen kunnen we de beste zorg dichtbij leveren,

létterlijk. Op de locatie zijn we continu in gesprek met elkaar, waarbij de bewoner centraal staat en eigen regie heeft.

Daarbij is er ook veel aandacht voor het mentaal welbevinden van bewoners.”

Ook voor medewerkers is een transitie wennen. “Het vraagt om een andere manier van zorg-verlenen”, stelt Pamela. “Maar zorgcollega’s merken dat we hen ondersteunen. We kijken bijvoorbeeld mee met een verzorgende IG, als die moeite heeft met de lichamelijke verzorging in geval van onbegrepen gedrag. Hier spelen ook de psycholoog en ergotherapeut een belangrijke rol. We kijken continu wat de cliënt nodig heeft, maar óók wat de medewerker nodig heeft om goede zorg te bieden.”

De Brink, Julianadorp

- 33 bewoners (PG)

De Brink is een kleinschalige woonzorglocatie midden in een levendige nieuwbouwwijk van Julianadorp waar mensen met een intensieve zorgvraag wonen. Het is een prachtig modern en duurzaam pand met 33 appartementen en een prachtig aangelegde tuin. Iedere bewoner heeft een eigen woonkamer met apart keukenblok, een slaapkamer en een ruime badkamer. De Brink is ingedeeld in vier gezellige buurtkamers, met elk een eigen sfeer. In deze gezamenlijke buurtkamers wordt dagelijks vers gekookt, koffiegedronken en worden bijvoorbeeld samen spelletjes gespeeld. In de Brink leggen we de nadruk op wat de bewoner zelf wil en kan. Het pand beschikt over een uitgebreid domoticasysteem dat we afstemmen op de individuele wensen en mogelijkheden van iedere bewoner, bijvoorbeeld wat het wel of niet sluiten van een buitendeur betreft. Uiteraard wordt dit met alle betrokkenen besproken.

Succes in 2021

Ondanks de coronabeperkingen heeft De Brink toch het certificaat onbegrepen gedrag behaald. Door het juist inzetten en steeds verder optimaliseren van de domotica lukt het steeds beter om de bewoners zoveel mogelijk vrijheid te bieden. Bijvoorbeeld door het gebruik van individueel ingestelde leefcirkels. De Brink nam deel aan een pilot om te onderzoeken hoe de Wet zorg en dwang zo goed mogelijk geïmplementeerd kan worden. Dit leverde waardevolle inzichten op.

Indicator De Brink	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,5
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,2
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	4
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	53,1%

Buitenveld, Julianadorp

- 42 bewoners (Somatiek & PG)

Buitenveld is een kleinschalige woonzorglocatie in Julianadorp, waar 42 mensen met een intensieve zorgvraag op een eigen eenpersoonskamer wonen. Daarnaast verhuurt Woningstichting Den Helder 100 appartementen met zorg, waarin mensen zelfstandig wonen. De locatie biedt veel faciliteiten, zoals een prachtig restaurant en een winkel waar ook omwonenden gebruik van kunnen maken. Hierdoor zijn we een goed verbonden met de buurt. In de mooi aangelegde tuin bevindt zich een beweegtuin, waar iedereen gebruik van kan maken.

Succes in 2021

Ondanks de coronabeperkingen heeft Buitenveld toch het certificaat onbegrepen gedrag behaald. Verder hebben we tweepersoonskamers verbouwd tot 1 persoonskamers, waardoor de betreffende bewoners meer privacy hebben gekregen.

Indicator Buitenveld	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,4
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,4
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	4
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	4,4%

Speerpunt Maatschappelijk verantwoord ondernemen



“Beleving bij de gebruikers van het gebouw, dat is óók duurzaamheid”

Maatschappelijk verantwoord ondernemen speelt ook bij nieuwbouwprojecten een belangrijke rol. “Op een duurzame manier willen we een goede omgeving creëren voor bewoners en medewerkers”, aldus Niels Visser.

Duurzaam bouwen? “Dat is vooral een kwestie van je boerenverstand gebruiken”, stelt Niels Visser, projectleider Vastgoed bij Omring. “Vaak wordt in gebouwen staal uit China gebruikt. Maar kies je voor lokaal hout? Dan is de CO2-uitstoot een stuk minder. Bij de bouw van nieuwe projecten gebruiken we daarom zoveel mogelijk duurzame bouwmaterialen. Bij voorkeur natuurlijke materialen uit de omgeving, waarvoor maar weinig bewerking nodig is. Bij het nieuwbouwproject op Texel kun je bijvoorbeeld denken aan isolatiematerialen van het eiland zelf, zoals stro of schapenwol.” Op Texel ontwikkelt Omring momenteel het eerste ‘groene verpleeghuis’ van Nederland. “Daarbij pakken we het totaal

anders aan”, aldus Niels. “Normaal gesproken begin je met een ontwerp van de architect, waarna je een aannemer gaat zoeken. Bij dit nieuwbouwproject is niet het ontwerp leidend, maar ons doel. We beginnen met onze ambities op het gebied van duurzaamheid, positieve gezondheid en ouderenzorg. Dan kun je denken aan zelf energie opwekken door middel van zonnepanelen en warmtepompen. Aan de hoeveelheid daglicht en groen. Maar ook hoe je bewoners kunt stimuleren om het gebouw en de tuin te ontdekken, waardoor ze meer bewegen. Op basis van ons eisenpakket hebben we aannemers uitgedaagd om met goede ideeën te komen voor een pand waar iedereen zich straks thuis voelt. Want beleving

bij de gebruikers, dat is óók duurzaamheid. Dat bewoners op een fijne plek wonen, met voldoende daglicht en uitzicht op groen. En dat medewerkers met plezier op een prettige plek werken. Misschien zeggen ze dan wel tegen de buurvrouw: ‘Kom ook bij Omring werken.’ We willen op een duurzame manier een goede omgeving creëren voor bewoners en medewerkers, met zo min mogelijk impact op het klimaat”, besluit Niels. “Met de showcase op Texel laten we als Omring zien: een groen verpleeghuis bouwen kán! En het hoeft niet altijd duurder te zijn. Een boom omzagen op Texel is veel goedkoper dan een stalen balk uit China te laten komen. En nog beter voor het klimaat ook.”

Hollewal, Den Burg

- 44 bewoners (Somatiek & PG)

Locatie Hollewal is gesitueerd op Texel in het centrum van Den Burg met het gezellige winkelcentrum op loopafstand. Met 44 bewoners is Hollewal een kleine woonzorglocatie waar we zorg verlenen aan mensen met dementie en aan mensen met een intensieve lichamelijke zorgvraag.

Het gebouw is enigszins gedateerd: alle bewoners hebben wel een eenpersoonskamer, maar delen het sanitair.

Het voornemen is om in 2022 te starten met de nieuwbouw voor Hollewal in de vorm van 'Het Groenste Verpleeghuis van Nederland': een plek waar alle denkbare aspecten van duurzaamheid op één plek samenkomen en waar het voor de bewoners goed wonen en voor de medewerkers fijn werken is!

Succes in 2021

In 2021 is door medewerkers van Hollewal samengewerkt aan een collectieve ambitie. Hierin is uitgesproken dat het van essentieel belang is dat alle verschillende disciplines elkaar aanvullen met als doel het welbevinden van alle betrokkenen zo goed mogelijk te dienen. Deze ambitie wordt in 2022 verder uitgewerkt. Hierbij wordt aangesloten bij het Omring programma 'optimale samenwerking zorg en behandeling'. Doordat Texel een eigen netwerk van behandelaars kent, zal aangesloten worden op deze praktijk en situationeel gekeken worden welke aanpassingen nodig zijn.

Indicator Hollewal	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,7
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,8
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q2 2022
Aantal dossieraudits	6
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	51,20%

Gollards & Schuttehoek, Den Burg

- 48 bewoners, (somatic & PG)
- 26 bewoners tijdelijk in Schuttehoek

De Gollards bevindt zich in het centrum van Den Burg op Texel. De locatie telt 82 appartementen, waarvan op dit moment slechts een deel in gebruik is vanwege nieuw- en verbouw. Een deel van de bewoners is daarom vorig jaar verhuisd en verblijft tot medio 2023 op een tijdelijke locatie in Den Burg genaamd Schuttehoek. Schuttehoek is een nieuw gebouw in eigendom van de woningbouwvereniging en gelegen naast Schutthof.

Succes in 2021

In Gollards is een start gemaakt met een nieuwe opzet van het organiseren van welzijn en dagbesteding. Er komt één Team Welzijn dat bestaat uit medewerkers dagbesteding, woonassistenten, dagbestedingscoaches, activiteitenbegeleiders en vrijwilligers. Iedereen is welkom bij de activiteiten die door dit team worden georganiseerd: de bewoners van Gollards, de bezoekers van de dagbesteding, omwonenden met en zonder indicatie. De buurtkamers zullen ingericht worden op thema: zo komt er een creatieve ruimte, werkplaats, beweegruimte, bak/kookruimte en een film- en muziekrimte. Ook is er veel ruimte voor ontmoeting en het genieten van de maaltijden die in het Eethuys van de Gollards vers bereid worden. In 2021 zijn de plannen uitgewerkt en is alles verwerkt in een programma van eisen voor de inrichting van de diverse ruimten. Na de verbouwing van de Gollards zullen deze plannen definitief worden geëffectueerd.

Indicator Gollards	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,6
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,5
Audit onbegrepen gedrag	Nog NVT
Aantal dossieraudits	6
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	48,90%

Indicator Schuttehoek	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,1
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,0
Audit onbegrepen gedrag	Nog NVT
Aantal dossieraudits	3
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	83,30%

Schutthof, Den Burg

- 32 bewoners (PG)

Dicht bij het centrum van Den Burg (Texel) ligt Omringlocatie Schutthof. In het in 2021 geopende gebouw bevinden zich 32 tweekamerappartementen voor mensen met dementie. De appartementen liggen per acht rondom vier buurtkamers: De Boet, De Luwte, Ons Huis en 't Raaksie. Bewoners zijn gedurende de dag op de buurtkamer welkom om daar samen te komen, dingen te ondernemen en om gezamenlijk de maaltijden te bereiden en te nuttigen.

Succes in 2021

In de nieuwe locatie Schutthof zijn we voor de bewoners die eerst in de Gollards woonden met een indicatie zonder behandeling ook de behandeling vanuit Omring gaan leveren. Deze transitie naar indicaties met behandeling is goed voorbereid en soepel verlopen. Uiteraard is er contact geweest met de Texelse huisartsen over deze omzetting. Verder zijn de medewerkers op locatie geschoold in het werken volgens de samenwerkingsafspraken tussen de zorg en de behandelaars.

Indicator Schutthof	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,8
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,4
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q2 2022
Aantal dossieraudits	3
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	75%

Lindendael, Hoorn

- 169 bewoners, Somatiek & PG
- 36 GRZ plekken

Lindendael bevindt zich op een prachtige locatie in het centrum van Hoorn en beschikt over een bruisend hart met het sfeervolle Franse Plein met supermarkt, kapper, kledingboetiek en restaurant. Lindendael is gespecialiseerd in hoogcomplexere zorg voor zowel dementiezorg als somatische aandoeningen. Daarnaast heeft Lindendael een dagbehandeling voor bezoekers met somatische problematiek en een afdeling voor geriatrische revalidatie.

Succes in 2021

Lindendael heeft in 2021 langere tijd te maken gehad met flinke corona-uitbraken. Dit waren uitdagende omstandigheden en we zijn daarom uitermate trots dat we het certificaat van het zorgpad Onbegrepen gedrag behaald hebben. Het zorgpad Onbegrepen gedrag is een vanzelfsprekendheid geworden waarbij de bewoner centraal staat en de medewerker ondersteund wordt in zijn professie.

Indicator Lindendael	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,4
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,2
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	18
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	46,6%

De Hoge Hop, Hoorn

- 75 bewoners (PG)

De Hoge Hop bevindt zich in Hoorn en heeft acht woongroepen met elk acht cliënten. Daarnaast beschikt de locatie over een speciale interventie-afdeling. In de Hoge Hop is een behandelcentrum voor onder andere fysiotherapie, logopedie en gespecialiseerde ouderenzorg. Deze locatie biedt veel activiteiten aan en heeft een prachtige grote tuin.

Succes in 2021

In juli 2021 hebben de medewerkers van de Hoge Hop het certificaat onbegrepen gedrag ontvangen, iets om heel trots op te zijn. Het zorgpad heeft de medewerkers veel gebracht. Het is volledig geïmplementeerd en de borging gaat goed. Het gedragssprekuur loopt op iedere afdeling en is bij alle medewerkers bekend. De bewoners worden op regelmatige basis besproken en de samenwerking met de andere disciplines op dit gebied is goed. Omdat er meer verbinding is, heeft het zorgpersoneel meer grip op het onbegrepen gedrag van bewoners. Hierdoor is het mogelijk eerder acties in te zetten die de bewoner ten goede komen. Een bijkomend voordeel is het verhoogde werkplezier bij de medewerkers. Het gedragssprekuur is een geïntegreerd onderdeel geworden van het methodisch werken in de Hoge Hop. Dat komt mede door de goede inzet en positionering van het kernteam. Tijdens het spreekuur worden de casussen en processen regelmatig en laagdrempelig besproken: wat kan er beter en wat kunnen we van elkaar leren. Het zorgpad Onbegrepen gedrag is in de Hoge Hop een vanzelfsprekendheid geworden waarbij de bewoner centraal staat en de medewerker ondersteund wordt in zijn professie.

Indicator De Hoge Hop	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,6
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,9
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	18
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	69,40%

De Kade, Hoorn

- 10 bewoners (PG)

Als iemand (beginnende) dementie heeft en graag met andere mensen wil wonen, dan kan De Kade een geschikte woonvorm zijn. De Kade heeft twee kleine woongroepen met elk vijf cliënten. De Kade maakt deel uit van een cluster van diverse woningen voor mensen met een zorgbehoefte en ligt tegenover een winkelcentrum.

Succes in 2021

Het succes in De Kade sluit aan bij de omschrijving van de Hoge Hop.

Indicator De kade	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	9,0
Beoordeling betrokkenheid naasten	9,0
Audit onbegrepen gedrag	Nog NVT
Aantal dossieraudits	1
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	88,90%

Speerpunt Zorgpad Onbegrepen Gedrag



*"We werken nog
meer samen als
één team, met alle
disciplines"*

Omring kijkt continu: hoe kunnen we de kwaliteit van zorg verder verbeteren? "Het zorgpad Onbegrepen Gedrag is daar een mooi voorbeeld van", stelt Sandra Dings.

"Het zorgpad leert medewerkers op de juiste manier om te gaan met onbegrepen gedrag", vertelt Sandra Dings, manager in opleiding bij Den Koogh (Den Helder). Onder onbegrepen gedrag valt al het gedrag dat door iemand zelf en/of zijn omgeving als moeilijk hanteerbaar wordt ervaren. "Met een praktisch stappenplan kun je in beeld brengen: wat is het onbegrepen gedrag? En wat maakt dat de cliënt dit gedrag vertoont? Is er een probleem? Voor wie is het een probleem? Ook geeft het handvatten hoe wij hier als omgeving mee kunnen omgaan. Het belangrijkste is dat je de cliënt beter leert kennen. Als je iemand beter begrijpt, weet je wat voor interventies je kunt inzetten. Zo hadden we een bewoonster

die veel op bed lag en onrustig gedrag vertoonde. Soms belde ze de zorg wel 25 keer per uur. We kwamen erachter dat ze onderprikkeld was. We hebben toen een Qwiek.up geleend, waarmee we beelden konden afspelen op het plafond. Dat werkte. Door de afleiding werd ze minder onrustig en voelde ze zich prettiger, waarna ze amper meer belde." Twee jaar geleden, toen Sandra nog teamleider was, werd het zorgpad op haar afdeling geïmplementeerd. "Heel eerlijk: dat verliep niet vlekkeloos. Vooral omdat we het belang niet genoeg inzagen. Er wordt vaak gedacht dat dit zorgpad vooral geschikt is voor mensen met dementie, terwijl je het ook heel goed kunt inzetten bij cliënten met somatische problemen."

Inmiddels is het keurmerk binnen, vertelt Sandra. "Per afdeling hebben nu twee collega's het aandachtsgebied onbegrepen gedrag. Zij zijn geweldige ambassadeurs die het voortouw nemen. Want dit is een onderwerp waar je aandacht aan moet blijven besteden, zodat het echt onderdeel is van ons dagelijks werk. Waar ik het meest trots op ben is dat we dankzij het zorgpad nog meer samenwerken als één team, met alle disciplines. Zo kijkt de ergotherapeut bijvoorbeeld mee bij de dagelijkse verzorging, om te achterhalen waardoor bepaald gedrag bij een bewoner wordt getriggerd. Als je onbegrepen gedrag kunt voorkomen of verminderen neemt het welbevinden van de cliënt en diens omgeving toe."

De Berkenhof, Berkhout

- 32 bewoners (somatic & PG)

Woonzorglocatie De Berkenhof staat in het rustige dorpje Berkhout en is omringd door een prachtige beleeftuin. De locatie heeft op de eerste etage twee gezellig ingerichte huiskamers met ieder acht bewoners met een vorm van dementie. De bewoners hebben allemaal een eigen appartement met douche en toilet. De sfeer is gemoedelijk en er zijn regelmatig leuke activiteiten voor de bewoners. Op de begane grond resideren zestien bewoners met een somatische grondslag. Zij maken gebruik van het restaurant tijdens ontbijt, lunch en diner en om koffie te drinken. Ook hier worden veel activiteiten georganiseerd. Daarnaast heeft De Berkenhof 32 aanleunwoningen waar door Omring zorg geleverd wordt.

Succes in 2021

Door alle medewerkers te scholen in onbegrepen gedrag en de Wet Zorg en Dwang te implementeren, streven we naar een minimale inzet van onvrijwillige zorg met als doel de bewoner zoveel mogelijk vrijheid te geven.

Per bewoner kijken we continu of er sprake is van onvrijwillige zorg. We overwegen alternatieven en zetten deze in ter voorkoming van onvrijwillige zorg. Als er geen alternatieven zijn, dan passen we structureel het landelijke stappenplan wet zorg en dwang toe.

Naast een betere kwaliteit van zorg heeft dit geleid tot een betere samenwerking en communicatie tussen behandelaren, paramedische diensten en de zorg.

Indicator De Berkenhof	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,1
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,1
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q2 2022
Aantal dossieraudits	12
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	75,50%

De Schakel, Spanbroek

- 24 bewoners (PG)

In het dorpscentrum van Spanbroek bevindt zich De Schakel, een kleinschalige woonvoorziening voor mensen met een vorm van dementie. De gezellige, laagdrempelige woning bestaat uit vier groepen voor zes bewoners. Elke groep heeft haar eigen huiskamer en keuken waar een gezamenlijk huishouden wordt gevoerd en zelfstandig wordt gekookt. Daarnaast is er een aanpalende dagbesteding. Activiteiten vinden regelmatig plaats en worden door het eigen team uitgevoerd.

Succes in 2021

Het volgen van het zorgpad Onbegrepen gedrag heeft dit onderwerp goed op de kaart gezet. Alle teamleden hebben zich ervoor ingezet, terwijl er tegelijkertijd sprake was van een hoge belasting door corona-uitbraken. Het zorgpad is met een goed auditresultaat afgerond. Ondanks de tijdelijke afwezigheid van een kwaliteitsverpleegkundige hebben we dit toch voor elkaar gekregen.

Indicator De Schakel	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	9,1
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,6
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	6
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	63,30%

Speerpunt Methodisch werken



“Bewoners vinden het vaak leuk als je vragen stelt en interesse toont”

Bij Sorghvliet (Andijk) werkt verpleegkundige Paula Nijhuis graag met de RAI. Dit meetinstrument geeft een compleet beeld van bewoners. “Heel belangrijk voor vroegsignalering; van doorligwonden tot depressie.”

Met de RAI kun je op een systematische manier de kwetsbaarheid van ouderen in beeld brengen. “Het is bij ons een vast onderdeel van methodisch werken”, vertelt Paula. “Ieder halfjaar nemen we bij elke bewoner een RAI af. We nemen dan samen met de bewoner een vragenlijst door, waarbij vier domeinen aan bod komen: mentaal welbevinden, lichamelijk welbevinden, participatie en woon- en leefomstandigheden. Hier komt vervolgens een score uit, waardoor je heel feitelijk kunt zien wat de mogelijke risico's zijn. Dat is heel belangrijk voor vroegsignalering; van doorligwonden tot depressie. Zo heb ik laatst een RAI afgenomen bij een nieuwe bewoner. Daaruit kwam naar voren dat er vergroot

risico was op depressie en een delier. Hier konden we meteen preventief op inspelen, met persoonsgerichte zorg. Bij een andere bewoner kan bijvoorbeeld naar voren komen dat zij niet houdt van groepsactiviteiten. Dan kijken we samen met behandelaren, team en familie naar mogelijkheden om vereenzaming te voorkomen.” Omring vindt: de cliënt centraal, dus de medewerker op één. “Dat zie ik duidelijk terug bij de RAI”, stelt Paula. “De bewoner staat hierbij absoluut centraal. Bewoners vinden het vaak ook leuk als je vragen stelt en interesse toont. Ze voelen dan de vrijheid om meer te vertellen, ook over vroeger. Zo leer je hen beter kennen. En als medewerker heb ik het echt gevoel dat ik

de cliënt centraal kán stellen. Ik krijg de tijd en de ruimte voor het afnemen van de RAI, maar ook voor de bespreking achteraf met bewoner en familie. Vervolgens ga ik het zorgplan maken, waar de RAI de basis voor vormt.” De RAI's worden bij Sorghvliet afgenomen door Paula en twee collega's. “Sinds dit jaar we betrekken we hier ook de contactverzorgenden bij. Zij kennen de bewoners immers het best. Bovendien krijgen contactverzorgenden zo meer inzicht in hoe het zorgplan tot stand komt. Ik kan het alle locaties aanraden: doe het samen en vul elkaar aan!”

Snijdersveld, Obdam

- 24 bewoners (PG)

Snijdersveld is gevestigd op de eerste verdieping van een modern complex in het West-Friese dorp Obdam, dicht bij het centrum en het station. Deze locatie bestaat uit vier woongroepen voor zes bewoners met een vorm van dementie. Elke groep heeft haar eigen woonkamer en keuken. Er wordt gekookt door woonassistenten en zorgpersoneel. Dankzij de kleinschaligheid heerst er een gemoedelijke sfeer en heeft elke woning zijn eigen identiteit. Activiteiten worden door het team zelf uitgevoerd. Deze vinden regelmatig plaats.

Succes in 2021

Het volgen van het zorgpad Onbegrepen gedrag heeft dit onderwerp goed op de kaart gezet. Alle teamleden hebben zich ervoor ingezet, terwijl er tegelijkertijd sprake was van een hoge belasting door corona-uitbraken. Het zorgpad is met een goed auditresultaat afgerond. Ondanks de tijdelijke afwezigheid van een kwaliteitsverpleegkundige hebben we dit toch voor elkaar gekregen.

Indicator Snijdersveld	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,0
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,4
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	6
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	68,20%

De Oever, Spierdijk

- 17 bewoners (PG)

In het mooie West-Friesland bevindt zich in een landelijk dorpje Spierdijk woonzorglocatie De Oever. De Oever huisvest drie woongroepen met zes bewoners met een vorm van dementie. Elke woongroep beschikt over een gemeenschappelijke huiskamer met keuken waar de bewoners hun huishouden voeren en gezamenlijke activiteiten ondernemen. Hetzelfde gebouw biedt onderdak aan een locatie van Esdégé Reigersdaal en een wijksteunpunt met Grand Café waarin bewoners van Reigersdaal dagbesteding ontvangen. Hier worden ook wekelijks leuke activiteiten voor bewoners van De Oever georganiseerd zoals gymnastiek, kerkdiensten en spelletjesmiddagen. Vanuit De Oever leveren we nachtzorg in Reigersdaal.

Succes in 2021

Door alle medewerkers te scholen in onbegrepen gedrag en de Wet Zorg en Dwang te implementeren, streven we naar een minimale inzet van onvrijwillige zorg met als doel de bewoner zoveel mogelijk vrijheid te geven.

Per bewoner kijken we continu of er sprake is van onvrijwillige zorg. We overwegen alternatieven en zetten deze in ter voorkoming van onvrijwillige zorg. Als er geen alternatieven zijn, dan passen we structureel het landelijke stappenplan wet zorg en dwang toe.

Naast een betere kwaliteit van zorg heeft dit geleid tot een betere samenwerking en communicatie tussen behandelaren, paramedische diensten en de zorg.

Indicator De Oever	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,0
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,7
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q2 2022
Aantal dossieraudits	4
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	68,80%

Overvest Enkhuizen

- 92 bewoners (somatiek & PG)

Overvest ligt op een prachtige locatie langs 'de Vest' van Enkhuizen. Het is een levendige en veelzijdige locatie die beschikt over een bruisend hart met een sfeervol restaurant, een supermarkt, een kapper en een kledingboetiek. Het winkelcentrum van Enkhuizen bevindt zich op loopafstand. Overvest is een plek met een dorpse sfeer en biedt bewoners de mogelijkheid om dicht bij de familie te blijven wonen. Overvest is gespecialiseerd in hoogcomplexe zorg voor zowel dementiezorg als somatische aandoeningen. Daarnaast heeft Overvest een dagbesteding voor bezoekers met somatische problematiek en dagverzorging voor mensen met dementie.

Succes in 2021

Voordat cliënten bij Overvest komen wonen, leggen medewerkers die dit als aandachtsgebied hebben een huisbezoek af. Met name op afdeling Bastion wordt dit actief gedaan. Deze huisbezoeken zijn ook tijdens corona waar mogelijk doorgegaan. Huisbezoeken leveren veel op. Er is meer kennis over de bewoner, zodat we beter persoonsgericht kunnen werken.

Indicator Overvest	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,4
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,8
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q1 2022
Aantal dossieraudits	21
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	53,90%

Nicolaas, Lutjebroek

- 123 bewoners (somatiek & PG)
- 22 GRZ plekken.

Nicolaas ligt in het hart van het rustige West-Friese dorpje Lutjebroek, naast park De Woid en op een steenworp afstand van winkels. Het gebouw bestaat uit verschillende delen. Kantoren en behandelruimtes bevinden zich in een voormalig klooster. Een ander deel heeft - na een grootscheepse renovatie - een moderne uitstraling. Er zijn kleine woongroepen voor mensen met dementie, maar ook appartementen voor mensen met een lichamelijke beperking. Cliënten kunnen in Nicolaas gebruik maken van behandelingen of oefenruimtes, herstellen van een operatie of logeren. Het gezellige restaurant en de uitgebreide activiteiten en evenementen van Scala maken Nicolaas extra aantrekkelijk.

Succes in 2021

Ondanks corona is in het Nicolaas de implementatie van wet zorg en dwang goed opgepakt. Dat is op zichzelf al een hele prestatie. In combinatie met het halen van het certificaat en het opbouwen van de structuur rond onbegrepen gedrag in Nicolaas is dat een resultaat om trots op te zijn. Verder is het in stelling brengen van de aandachtsfunctionarissen medicatieveiligheid en het structureel bespreken van incidenten verbeterd. Dit heeft bijvoorbeeld geresulteerd in de aanschaf van medicijnkarren en het maken van afspraken over het medicijndelen. Hierdoor kan de verzorgende zich beter concentreren op het verstrekken van medicatie en worden er minder fouten gemaakt.

Indicator Nicolaas	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,6
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,9
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	22
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	55,90%

Gezinspaviljoen, Andijk (tijdelijk)

- 42 bewoners (somatiek & PG)

Gezinspaviljoen bevindt zich tijdelijk in Andijk in het voormalige pand van Sorghvliet. In Bovenkarspel wordt een nieuw pand gebouwd waar de bewoners halverwege 2022 naar terugkeren. Gezinspaviljoen heeft nu drie etages met in totaal 42 bewoners. Het pand ligt aan een prachtige vijver.

Succes in 2021

We hebben vanuit het speerpunt multidisciplinaire samenwerking de samenwerking tussen de Zorg en de behandeldiensten (ABC) verbeterd. Dit werd ingegeven door de overgang naar een locatie waar de behandeling vanuit Omring wordt gegeven. Alle bewoners hebben nu een indicatie inclusief behandeling.

Het heeft best wel wat voeten in de aarde gehad om elkaar in deze hectische tijd goed te vinden en te begrijpen. Door met elkaar op weg te gaan, in gesprek te blijven en van elkaar te willen leren, zijn we op de goede weg en hebben we de zorg aan de bewoners kwalitatief naar een hoger niveau weten te tillen.

Indicator Gezinspaviljoen	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,0
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,3
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q1 2022
Aantal dossieraudits	4
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	79,50%

Rigtershof, Grootebroek

- 60 bewoners (somatiek & PG)

Rigtershof ligt in het levendige centrum van Grootebroek en is het bruisende hart van de wijk, op loopafstand van een winkelcentrum en een NS-station. De locatie is modern opgezet en biedt intramuraal plaats aan mensen die nog zelfstandig kunnen wonen (52 appartementen) en aan mensen met dementie (acht groepswoningen). Daarnaast zijn er appartementen die de Woonschakel verhuurt en waar mensen wonen met een VPT of thuiszorg. Bewoners en omwonenden kunnen gebruikmaken van de zorg en faciliteiten van Rigtershof. Zo is er een uitstekend restaurant en zijn er verschillende verenigingen uit de wijk die de locatie benutten. Het is een open en moderne locatie met mooie grote appartementen. In Rigtershof vind je naast het restaurant ook een fysiotherapiepraktijk, een kapsalon, een gezellige koffiehoeke en een consultatiebureau.

Succes in 2021

In 2021 is een mooie stap gemaakt in het beter inrichten van de thuiszorg op de gemixte locatie Rigtershof. Door de inzet van een wijkverpleegkundige zijn cliëntplannen op orde gemaakt en hebben we in kaart gebracht welke aandachtspunten er binnen de zorgteams aanwezig zijn. Met deze uitgangspunten gaan we in 2022 verder aan de slag. De combinatie van extra- en intramurale zorg met hun verschillende werkwijzen biedt een kans om de zorg binnen Rigtershof te optimaliseren door het beste van 2 werelden te verenigen.

Indicator Rigtershof	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,6
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,3
Audit onbegrepen gedrag	Nog NVT
Aantal dossieraudits	35
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	66%

Speerpunt Werken in coronatijd



“Muziek heeft ons
door de coronatijd
geholpen”

Corona heeft grote impact gehad op heel Omring. Ook op Wendy Kamp, dagbestedingscoach bij Overvest (Enkhuizen). “Door corona moesten we onszelf opnieuw uitvinden.” En dat is gelukt.

In maart 2020 gingen alle verpleeghuizen in Nederland op slot. Ook na de lockdown bleven veel coronamaatregelen van kracht, zoals anderhalve meter afstand. “Door corona moesten we onszelf opnieuw uitvinden”, blikt Wendy Kamp terug. “Zo zijn we veel één-op-één activiteiten gaan doen. We gingen bijvoorbeeld met Spotify en een muziekbox langs de kamers. Dan vroegen we: ‘Waar kan ik u gelukkig mee maken?’ De één wilde graag iets klassieks horen, de ander een Zuid-Afrikaans nummer of Frans Bauer. Zo zorgden we voor een *sprankeltje* op de dag.” En dat was nodig, want er was veel eenzaamheid en verdriet. “Zo zat een bewoonster in isolatie na de uitvaart van haar man,

die aan corona was overleden. Onze muziektherapeut heeft met een box voor haar raam haar favoriete muziek gespeeld. Na afloop zei ze: ‘Ik merkte dat jullie aan me dachten. Dat heeft me de kracht gegeven om door te gaan.’ Muziek heeft ons door de coronatijd geholpen.” Overvest kreeg na de lockdown een bezoek van Het Danspaleis. “Dat is een live jukebox, waarbij mensen muziek van vroeger en nu kunnen aanvragen. Via de muziek komen allerlei herinneringen boven. Dat werd goed ontvangen; we zagen alleen maar stralende gezichten.” Heeft de coronaperiode positieve dingen opgeleverd? “Abso-luut”, knikt Wendy. “Er was veel saamhorigheid onder collega’s. We hebben bijvoorbeeld samen

een playbackshow gegeven, met de bewoners veilig op afstand op de balustrade. Eigenlijk was de coronaperiode één grote teambuildingsactiviteit. We hielpen elkaar en vroegen continu: ‘Wat kan ik voor jou betekenen?’ Ook heeft corona gezorgd voor herbezinning. Zo blijven we meer kleinschalige, persoonsgerichte activiteiten doen. We hebben ontdekt dat dit goed werkt, zeker bij de kwetsbare groepen. Ook plannen we nu op sommige momenten bewust geen activiteiten in. Dan hebben we tijd om een familielid of vrijwilliger te leren hoe ze de duofiets kunnen gebruiken. We investeren nu meer in kleinschalige activiteiten en participatie van familie en vrijwilligers. Een mooie ontwikkeling!”

Waterpark, Medemblik

- 27 bewoners (PG)

Waterpark is gevestigd in een modern complex in Medemblik en huisvest mensen met een vorm van dementie. Rondom het hedendaagse gebouw liggen een molen, een dijk, een sloot met een bruggetje en een rustige woonwijk. Waterpark ligt aan de rand van het gezellige centrum van de historische stad. Hier vind je gezellige winkelstraten, de haven en mooie vergezichten over het IJsselmeer. Deze woonlocatie bestaat uit vijf woongroepen. Elke groep heeft haar eigen woonkamer en keuken.

Succes in 2021

De implementatie van het zorgpad Onbegrepen gedrag zal tot in 2022 doorlopen. Een deel van de doelen is al behaald in 2021. Een leerpunt is dat met de komst van nieuwe collega's het zorgpad iedere keer weer onder de aandacht moet worden gebracht, zodat ook nieuwe medewerkers worden meegenomen in dit integrale onderdeel van de werkwijze.

Indicator Waterpark	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	6,7
Beoordeling betrokkenheid naasten	4,7
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q1 2022
Aantal dossieraudits	2
Aantal cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	57,10%

Martinus, Medemblik

- 40 bewoners

In de binnenstad van Medemblik bevindt zich locatie Martinus, een kleinschalige woonvoorziening. Deze Omringlocatie ligt op loopafstand van het IJsselmeer, de winkels en restaurants. Het is een prettig en modern gebouw met een gezellige en beschutte tuin. De sfeervolle, laagdrempelige locatie bestaat uit vijf buurtkamers. Bewoners hebben allen een prachtig tweekamerappartement en kunnen gebruik maken van de buurtkamers met tuin of balkon, prachtige keukens en mooi ingerichte huiskamers. De bewoners krijgen keuzes over hoe ze hun zorg willen inrichten en waar ze ondersteuning bij nodig hebben. Ze kunnen bijvoorbeeld zelf wassen, zelf koken of de was uitbesteden en samen eten in de buurtkamer. Martinus legt de nadruk op wat de bewoner wil en kan en sluit zo ook aan bij Positieve Gezondheid.

Succes in 2021

Vanuit het speerpunt gastvrije ontvangst, gaan medewerkers vóór de daadwerkelijke verhuizing naar Martinus bij de toekomstige bewoner op huisbezoek. Bij voorkeur is deze medewerker ook de eerste contactpersoon gedurende het verblijf in Martinus. Deze medewerker is aanwezig op de eerste dag dat de bewoner komt wonen in Martinus. De aanwezigheid van een bekend gezicht wordt erg gewaardeerd, ook door de contactpersonen zelf. De huisbezoeken leveren ons veel waardevolle informatie op waardoor we onze zorg nog beter kunnen afstemmen op de individuele wensen van de bewoner. Zo richten we de zorg optimaal persoonsgericht in.

Indicator Martinus	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,0
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,3
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q1 2022
Aantal dossieraudits	9
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	69%

Speerpunt Steun in coronatijd



*“Mijn kinderen
zeiden regelmatig:
moeder, nog even
volhouden!”*

Hoe kijken bewoners terug op de veelbewogen coronatijd? We vroegen het de 92-jarige Wies Wagenaar-Baas. “Het was een heel nare tijd. Maar de medewerkers van Sint Jozef hebben mij altijd ondersteund.”

Sinds oktober 2019 woont mevrouw Wagenaar in Omringlocatie Sint Jozef (Wervers-hoof). Vijf maanden later volgde de landelijke lockdown. “Het was een heel nare tijd, maar de medewerkers van Sint Jozef hebben mij altijd ondersteund. Toen ik de eenzaamheid niet meer aankon, ben ik goed opgevangen door de zorg. Ze kwamen met me praten en ook kon ik terecht voor psychische hulp. Gelukkig zeiden ook mijn vier kinderen regelmatig: ‘Moeder, nog even volhouden!’”

Lange tijd kon ze haar familie niet zien. “Maar we telefoneerden veel. En ik heb een iPad en laptop, waarmee ik kan Skypen en mailen. Zelf heb ik vaak kaartjes voor de deur gelegd bij andere bewoners.

Bijvoorbeeld als ik wist dat ze jarig waren of erg eenzaam.” De tijd doorkomen was voor mevrouw Wagenaar overigens geen probleem. “Ik lees en puzzel veel en kleur graag mandala’s in. Tijdens de lockdown hebben we ook een paar keer bingo gedaan op de gang, waarbij iedereen op een stoel voor z’n eigen deur zat. Daar fristen we allemaal erg van op.”

In maart 2022 kreeg mevrouw Wagenaar corona. “Ik moest een week in isolatie. Toen ik me heel beroerd voelde, kwam een zuster in een beschermend pak op het randje van mijn bed zitten. Ze heeft met me gepraat tot ik weer rustig werd. Dat was heel fijn.” Is het leven inmiddels terug naar het ‘oude normaal’? “Nee”, stelt mevrouw Wagenaar. “Voor

corona had ik vaak bezoek. Nu merk ik dat kennissen angstig zijn om op bezoek te komen in het verpleeghuis. Ook in het huis zelf wippen we minder makkelijk bij elkaar langs. Dat is wel jammer. Maar gelukkig is er genoeg te doen in het huis, zodat je je niet eenzaam hoeft te voelen. En ik heb twee fijne vriendinnen die ook in Sint Jozef wonen.”

Mevrouw Wagenaar buigt voorover. “Wist je dat er hier in de gang een afdruk hangt van een plaquette? Dat zijn vijf handen die elkaar ondersteunen, als herinnering aan de coronatijd. Ik kijk er elke dag naar. Laat dat de les zijn van de coronaperiode: dat we elkaar ondersteunen. Dat we om elkaar blijven denken. Dat is het allerbelangrijkst.”

Watermolen, Abbekerk

- 27 bewoners (PG)

In het mooie West-Friesland bevindt zich in een landelijk dorpje Abbekerk woonzorglocatie De Watermolen. De Watermolen is een kleinschalige woonlocatie voor mensen met een vorm van dementie en beschikt over vijf kleine woongroepen. Elke woongroep heeft een gemeenschappelijke huiskamer met keuken. Er is een aparte ruimte met een bar en biljart waar bewoners met familie samen kunnen komen.

Succes in 2021

Het is voor de Watermolen een opgave geweest om de personele bezetting op orde te krijgen, inclusief inzet van woonassistenten op alle huiskamers. Dit past binnen de visie van kleinschalig wonen en ondersteunt de zorgmedewerkers waardoor zij meer tijd overhouden voor de bewoners en hierdoor ook met meer plezier werken. Dit alles komt de kwaliteit van zorg aan de bewoners te goede.

Indicator De Watermolen	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,3
Beoordeling betrokkenheid naasten	7,2
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q1 2022
Aantal dossieraudits	2
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	80%

Het Koggelandhuis, Midwoud

- 20 bewoners (PG)

Het Koggenlandhuis is een landelijk gelegen woonlocatie in het pittoreske dorp Midwoud met zorg en winkels dichtbij. Het Koggelandhuis heeft vier kleine woongroepen, met elk vijf cliënten en twintig huurappartementen om zelfstandig te wonen met zorg dichtbij die worden verhuurd door de Woonschakel. De woonlocatie ligt tegenover een winkelcentrum en heeft een grote algemene ruimte met bar en biljart op de begane grond.

Succes in 2021

Binnen het Koggenlandhuis hebben we aandacht gehad voor het methodisch werken met RAI. De RAI wordt afgenomen door de verpleegkundige, samen met de eerstverantwoordelijk verzorgende en in samenspraak met familie. De verpleegkundige verwerkt de uitkomsten van de RAI in het zorgplan. De huisarts wordt betrokken bij de uitkomsten van de RAI. We bespreken de uitkomsten halfjaarlijks in de cliëntplanbespreking.

Een ander belangrijk succes is de verdubbeling van het percentage leerlingen en stagiaires het afgelopen jaar. Dit draagt bij aan de instroom van nieuwe medewerkers.

Indicator Het Koggenlandhuis	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,2
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,0
Audit onbegrepen gedrag	Nog NVT
Aantal dossieraudits	3
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	68,40%

Sorghvliet, Andijk

- 32 bewoners (PG)

In het dorpscentrum van Andijk bevindt zich Sorghvliet, een gloednieuwe kleinschalige woonvoorziening. De gezellige, laagdrempelige woning bestaat uit 32 ruime en lichte tweekamerappartementen in combinatie met vier buurtkamers. De buurtkamers bieden een sociale leefomgeving voor ontmoeting, activiteiten en welbevinden. Door deze manier van wonen kunnen bewoners zo veel mogelijk hun eigen keuzes blijven maken en sluit daarmee aan op de visie van Positieve Gezondheid.

Succes in 2021

Op Sorghvliet wonen vanaf 2021 alleen bewoners met een indicatie inclusief behandeling. Hierdoor is de SO van Omring de hoofdbehandelaar geworden in plaats van de huisarts. Deze transitie is goed verlopen. Er wordt gewerkt volgens de werkprocessen die in het programma 'optimale samenwerking zorg en behandeling' zijn vastgesteld en het 'vierkant'-overleg tussen locatiemanager, arts, kwaliteitsbehandelaar en kwaliteitsverpleegkundige verloopt goed. We leren van elkaar en weten elkaar goed te vinden. Hierdoor tillen we de kwaliteit van zorg aan de bewoner naar een hoger niveau.

Indicator Sorghvliet	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,3
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,3
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	9
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	78,10%

Sint Jozef, Wervershoof

- 67 bewoners (somatiek & PG)

In het dorpscentrum van Wervershoof bevindt zich Sint Jozef. De locatie biedt haar bewoners een plezierige en veilige omgeving die is voorzien van alle gemakken. De locatie beschikt over een sfeervol restaurant waar diverse activiteiten plaatsvinden, een kleine supermarkt en een kapper. In Sint Jozef wonen mensen met een vorm van dementie (kleinschalig wonen) en mensen met een somatische zorgvraag. Daarnaast biedt Sint Jozef dagbesteding voor mensen die thuis wonen.

Succes in 2021

We zijn trots op het feit dat we de zorg binnen het Sint Jozef op basis van kleinschalige dementiezorg nog beter persoonsgericht hebben vormgegeven. We zetten nu ook woonassistenten in bij de dagbesteding van de cliënten van de Somatiek. Dat was eerst alleen het geval op de PG-afdeling. Daarnaast zijn we succesvol in het monitoren van decubitus door de RAI goed in te zetten.

Indicator Sint Josef	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	8,8
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,3
Audit onbegrepen gedrag	Gepland Q2 2022
Aantal dossieraudits	12
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	59%

Sweelinckhof, Wognum

- 89 (somatiek & PG)

Sweelinckhof bevindt zich midden in het dorp Wognum. Het is een levendige locatie die beschikt over een bruisend hart met een sfeervol restaurant en een goed geoutilleerde supermarkt. Sweelinckhof is gespecialiseerd in hoogcomplexere zorg voor zowel dementiezorg als somatische aandoeningen. In de Villa wordt kleinschalige verpleeghuiszorg gegeven aan 28 mensen met dementie. In de huisjes rondom de locatie wordt thuiszorg geleverd.

Succes in 2021

De teams hebben zelf aangegeven waar zij verbetering in willen zien. Dat waren de communicatie, het rooster, de positionering van de verpleegkundigen en gehoord en gezien willen worden. Op al deze punten hebben we in korte tijd verbetering bereikt door gezamenlijk een plan van aanpak op te stellen en hier ook snel uitvoering aan te geven. Het nieuwe basisrooster en het opvullen van de openstaande vacatures heeft rust en ruimte gebracht. De verpleegkundigen kregen een duidelijk rol waar zowel de zorgmedewerkers als de verpleegkundigen zelf erg blij mee zijn. De sfeer en tevredenheid onder de medewerkers is sterk verbeterd en dat heeft een positieve invloed op de tevredenheid van de bewoners. Daar zijn we zeker trots op!

Indicator Sweelinckhof	Resultaat
Beoordeling maaltijden cliënten	7,8
Beoordeling betrokkenheid naasten	8,1
Audit onbegrepen gedrag	Behaald
Aantal dossieraudits	9
Percentage cliënten met inzage zorgdossier peildatum 01-12-2021	50%

Locaties Vrijwaard

De locaties van Vrijwaard bevinden zich alle vier in Den Helder. In het kwaliteitsplan 2022 van Vrijwaard worden deze locaties uitgebreider benoemd en besproken. De locaties zijn:

1. De Golfstroom
2. Het Landhuis
3. Dyckzicht
4. Westhoek



Online

Digitale verslagen zijn te vinden op:
omring.nl/jaarverslagen

